

Conditions générales de vente Accueil Shopping

Les présentes conditions générales de la Dutch Home Shopping Organisation (ci-après : Thuiswinkel.org)

ont été établis en consultation avec l'association des consommateurs dans le cadre du groupe de coordination

Consultation d'autorégulation (CZ) du Conseil social et économique et entrera en vigueur le 1er juin 2014.

Indice:

Article 1 - Définitions

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Article 3 - Applicabilité

Article 4 - L'offre

Article 5 - L'accord

Article 6 - Droit de rétractation

Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion

Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et frais de celui-ci

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

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

Article 11 - Le prix

Article 12 - Conformité et garantie supplémentaire

Article 13 - Livraison et exécution

Article 14 - Durée des transactions : durée, annulation et prolongation

Article 15 - Paiement

Article 16 - Procédure de réclamation

Article 17 - Litiges

Article 18 - Garantie de l'industrie

Article 19 - Dispositions complémentaires ou différentes

Article 20 - Modification des Conditions Générales de Thuiswinkel

Article 1 - Définitions

Dans ces termes et conditions, les définitions suivantes s'appliquent :

1. **Accord complémentaire** : un accord par lequel les produits de consommation, le contenu numérique

et/ou services en rapport avec un contrat à distance et ces biens, numériques

le contenu et/ou les services sont fournis par l'entrepreneur ou par un tiers sur la base de un accord entre ce tiers et l'entrepreneur ;

2. **Délai** de rétractation : le délai pendant lequel le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation ;

3. **Consommateur** : la personne physique qui n'agit pas à des fins liées à son commerce, commerce, artisanat ou profession;

4. **Jour** : jour calendaire ;

5. **Contenu numérique** : données produites et fournies sous forme numérique ;

6. **Accord de durée** : un accord qui s'étend à la livraison régulière de biens, services et/ou du contenu numérique pendant une période déterminée ;

7. **Support de données durable** : tout outil - y compris e-mail - que le

permet au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont personnellement adressées

stocker de manière à empêcher toute référence ou utilisation future pendant une période adapté à la finalité pour laquelle l'information est destinée, et que la reproduction non altérée du active les informations stockées ;

8. **Droit de rétractation** : possibilité pour le consommateur de renoncer au droit de **rétractation** dans le délai de **rétractation**

contrat à distance;

9. **Entrepreneur** : la personne physique ou morale membre de Thuiswinkel.org et des produits, offre (l'accès à) des contenus et/ou services numériques aux consommateurs à distance ;

10. **Contrat à distance** : un accord entre l'entrepreneur et le consommateur

est conclu dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de

produits, contenus numériques et/ou services, jusqu'à et y compris la conclusion du contrat

il est fait usage exclusivement ou en partie d'une ou plusieurs techniques de communication sur distance;

11. **Modèle de formulaire de rétractation** : l' **opgenomen** européen **figurant** à l'annexe I des présentes conditions générales

modèle de formulaire de rétractation. L'annexe I n'a pas à être mise à disposition si le

le consommateur ne dispose d'aucun droit de rétractation concernant sa commande ;

12. Technologie de communication à distance : moyens utilisables pour la fermeture

un accord, sans que le consommateur et l'entrepreneur aient à être dans la même pièce en même temps

se sont réunis.

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Gorilla Grip BV;

Nijverheidsweg 20, 7921JJ, Zuidwolde;

Téléphone : 0654244683 du lundi au vendredi de 7h30 à 16h30

Adresse e-mail : info@gorillagrip.nl

Numéro de chambre de commerce : 69015902

Numéro d'identification TVA : NL857694467B01

Si l'activité de l'entrepreneur est soumise à un régime d'autorisation pertinent : le informations sur l'autorité de contrôle.

Si l'entrepreneur exerce une profession réglementée :

- l'association ou l'organisation professionnelle à laquelle il est affilié ;
- le titre professionnel, le lieu dans l'UE ou l'Espace économique européen où il a été délivré ;
- une référence aux règles professionnelles applicables aux Pays-Bas et des indications où et comment ces règles professionnelles sont accessibles.

Article 3 - Applicabilité

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à chaque offre de l'entrepreneur et à chaque contrat à distance conclu entre entrepreneur et consommateur.

2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales conditions mises à disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, indiquer à l'entrepreneur avant la conclusion du contrat à distance comment le les conditions générales peuvent être consultées chez l'entrepreneur et qu'elles sont disponibles à la demande du consommateur être envoyé gratuitement dans les plus brefs délais.

3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, nonobstant le paragraphe précédent, et avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de manière à ce que peut être facilement stocké par le consommateur de manière durable support de données. Si cela n'est pas raisonnablement possible, avant le contrat à distance

est fermé, indiquez où des conditions générales par voie électronique

peuvent être consultés et que, à la demande du consommateur, ils sont transmis par voie électronique ou

sinon sera envoyé gratuitement.

4. Dans le cas où, en plus des présentes conditions générales, un produit spécifique ou conditions de service s'appliquent, les deuxième et troisième alinéas correspondants applicable et le consommateur peut toujours invoquer en cas de conditions contradictoires à la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

Article 4 - L'offre

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à conditions, celle-ci sera expressément indiqué dans l'offre.

2. L'offre contient une description complète et précise des produits proposés, contenus et/ou services numériques. La description est suffisamment détaillée pour fournir une bonne

évaluation de l'offre par le consommateur. Si l'entrepreneur utilise

utilise des images, celles-ci sont une représentation fidèle de l'offre

produits, services et/ou contenus numériques. Erreurs évidentes ou erreurs évidentes dans le l'offre n'engage pas l'entrepreneur.

3. Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour le consommateur quels sont les droits et

obligations liées à l'acceptation de l'offre.

Article 5 - L'accord

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

2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, le consommateur confirme entrepreneur sans délai par voie électronique la réception de l'acceptation de la

offrir. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par l'entrepreneur, le consommateur de résilier le contrat.

3. Si le contrat est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures techniques et des mesures organisationnelles pour sécuriser le transfert électronique des données et assurer

pour un environnement Web sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur

prendre les mesures de sécurité appropriées.

4. L'entrepreneur peut - dans les cadres légaux - s'informer si le consommateur est peuvent respecter les obligations de paiement, ainsi que tous les faits et facteurs qui sont 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 l'accord, il a le droit

motivés à refuser une commande ou une demande ou à la mise en œuvre de conditions particulières se connecter.

5. Au plus tard lors de la livraison du produit, du service ou du contenu numérique, l'entrepreneur devra

consommateur les informations suivantes, par écrit ou de telle manière qu'il soit peut être stocké de manière accessible sur un support de données durable, envoyer le long :

a. l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur avec des plaintes peut aller;

b. les conditions dans lesquelles et la manière dont le consommateur du droit de rétractation peut utiliser, ou une déclaration claire concernant l'exclusion de la droit de rétractation;

c. les informations sur les garanties et le service après-vente existant ;

d. le prix toutes taxes comprises du produit, du service ou du contenu numérique ; à tel point que les frais de livraison applicables ; et le mode de paiement, de livraison ou d'exécution de le contrat à distance ;

e. les conditions de résiliation de l'accord si l'accord a une durée est de plus d'un an ou à durée indéterminée ;

f. si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de rétractation.

6. En cas de transaction coûteuse, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la Première livraison.

Article 6 - Droit de rétractation

Pour les produits :

1. Le consommateur peut conclure un accord concernant l'achat d'un produit pendant

un délai de réflexion d'au moins 14 jours sans indication de motifs. L'entrepreneur le consommateur peut demander le motif de la rétractation, mais cela ne peut pas être indiqué raison(s) obligent.

2. Le délai de réflexion visé au paragraphe 1 commence le lendemain du jour où le consommateur ou une notification préalable du

tiers désigné par le consommateur, qui n'est pas le transporteur, a réceptionné le produit, ou :

a. si le consommateur a commandé plusieurs produits dans une même commande : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit. le

L'entrepreneur peut, à condition d'en informer clairement le consommateur avant le processus de commande

manière à ce sujet, une commande de plusieurs produits avec un refuser le délai de livraison.

b. si la livraison d'un produit consiste en plusieurs expéditions ou pièces : le jour sur laquelle le consommateur, ou un tiers désigné par lui, reçoit le dernier envoi ou le dernier une partie a été reçue ;

c. dans le cas d'accords pour la livraison régulière de produits pendant une certaine période délai : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, le produit a été reçu.

Pour les services et contenus numériques qui ne sont pas fournis sur un support tangible :

3. Le consommateur peut conclure un contrat de service et un contrat pour la fourniture de contenu qui n'est pas livré sur un support matériel pendant au moins 14 jours sans préavis résilier pour des raisons. L'entrepreneur peut demander au consommateur le motif de retrait, mais ne l'oblige pas à en indiquer le(s) motif(s).

4. Le délai de réflexion visé au paragraphe 3 commence le jour suivant la conclusion du contrat.

Délai de réflexion prolongé pour les produits, services et contenus numériques qui ne sont pas sur un support tangible

livré en cas de non-information sur le droit de rétractation :

5. Si l'entrepreneur fournit au consommateur les informations légalement requises sur le droit de rétractation

ou n'a pas fourni le modèle de formulaire de rétractation, le délai de réflexion expire douze mois après la fin de la période initiale déterminée conformément aux paragraphes précédents du présent article

temps de réflexion.

6. Si l'entrepreneur a fourni au consommateur les informations visées au paragraphe précédent fourni dans les douze mois suivant la date de début du délai de réflexion initial, expire le délai de rétractation de 14 jours après le jour où le consommateur a reçu cette information.

Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion

1. Pendant le délai de rétractation, 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 déterminer le fonctionnement du produit. Le principe de base ici est que le consommateur ne manipuler et inspecter le produit que comme il serait autorisé à le faire dans un magasin.

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

3. Le consommateur n'est pas responsable de la dépréciation du produit si l'entrepreneur ne pas lui fournir les informations légalement requises sur le a prévu un droit de rétractation.

Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et frais de celui-ci

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, il doit le signaler dans le délai de rétractation

au moyen du modèle de formulaire de rétractation ou d'une autre manière non ambiguë au entrepreneur.

2. Dès que possible, mais dans les 14 jours à compter du jour suivant la notification visée au paragraphe 1,

le consommateur retourne-t-il le produit ou le remet-il à (un représentant autorisé de) le entrepreneur. Cela n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de récupérer lui-même le produit. le

le consommateur a en tout état de cause respecté le délai de retour s'il retourne le produit avant l'expiration du délai de réflexion.

3. Le consommateur retourne le produit avec tous les accessoires fournis, si raisonnablement éventuellement dans son état et son emballage d'origine, et conformément aux et des instructions claires.

4. Le risque et la charge de la preuve pour l'exercice correct et en temps opportun du droit de rétractation incombent au

consommateur.

5. Le consommateur supporte les frais directs de retour du produit. Comme le l'entrepreneur n'a pas signalé que le consommateur doit supporter ces coûts ou si l'entrepreneur indique de supporter lui-même les frais, le consommateur n'a pas à payer les frais de retour porter.

6. Si le consommateur se rétracte après avoir d'abord expressément demandé que l'exécution du service ou fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité non mis en vente dans un volume limité ou une certaine quantité commence pendant la période de réflexion, le consommateur est le l'entrepreneur doit un montant proportionnel à la partie de l'obligation qui a été remplie par l'entrepreneur au moment de la révocation, par rapport à la pleine l'accomplissement de l'obligation.

7. Le consommateur ne supporte aucun frais pour l'exécution des services ou la fourniture d'eau, de gaz

ou d'électricité, qui ne sont pas mis en vente en volume ou en quantité limités, ou pour fournir du chauffage urbain, si :

l'entrepreneur fournit au consommateur les informations légalement requises sur le droit de rétractation, la

remboursement des frais en cas d'annulation ou n'a pas fourni le modèle de formulaire d'annulation, ou ;

b. le consommateur ne demande pas expressément le début de l'exécution du service ou de la livraison de

gaz, eau, électricité ou chauffage urbain pendant la période de réflexion.

8. Le consommateur ne supporte aucun frais pour la livraison totale ou partielle de support matériel fourni du contenu numérique, si :

a. il n'a pas expressément consenti au commencement de . avant sa livraison ;

l'exécution de l'accord avant la fin de la période de réflexion ;

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

ou alors

c. l'entrepreneur n'a pas confirmé cette déclaration du consommateur.

9. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, toutes les contrats résiliés de plein droit.

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

1. Si l'entrepreneur rend possible la notification de rétractation par le consommateur par voie électronique

après réception de cette notification, il enverra immédiatement un accusé de réception.

2. 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 le

Si l'entrepreneur propose de récupérer lui-même le produit, il peut attendre avec remboursement jusqu'à ce qu'il l'ait reçu

a reçu le produit ou jusqu'à ce que le consommateur démontre qu'il a retourné le produit, quelle que soit l'heure qui est la plus tôt.

3. L'entrepreneur utilise le même mode de paiement que le consommateur pour le remboursement à moins que le consommateur n'accepte une autre méthode. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.

4. Si le consommateur a opté pour un mode de livraison plus cher que le moins cher

livraison standard, l'entrepreneur n'a pas à payer les frais supplémentaires pour la méthode la plus chère

Rembourser.

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

L'entrepreneur peut exclure les produits et services suivants du droit de rétractation, mais

uniquement si l'entrepreneur l'indique clairement dans l'offre, au moins en temps utile avant la conclusion du contrat

accord, a déclaré :

1. Produits ou services dont le prix est soumis aux fluctuations du marché financier

sur lequel l'entrepreneur n'a aucune influence et qui peut être utilisé pendant le délai de rétractation se produire

2. Accords conclus lors d'une enchère publique. Dans le cadre d'une enchère publique

désigne une méthode de vente par laquelle des produits, du contenu numérique et/ou des services sont

entrepreneur sont proposés au consommateur personnellement présent ou au

a la possibilité d'être personnellement présent à la vente aux enchères, sous la direction d'un commissaire-priseur,

et lorsque le soumissionnaire retenu est tenu de fournir les produits, le contenu numérique et/ou les services

prendre;

3. Contrats de service, après 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 perdra son droit de rétractation dès que l'entrepreneur aura a pleinement exécuté l'accord ;

4. Voyages à forfait visés à l'article 7:500 du Code civil néerlandais et accords de transport de passagers ;

5. Contrats de service pour la fourniture d'un hébergement, comme dans le contrat une date ou une période d'exécution spécifique est fournie et à des fins autres qu'à des fins résidentielles,

transport de marchandises, services de location de voitures et restauration;

6. Les accords relatifs aux activités de loisirs, si l'accord contient un certain la date ou la période de mise en œuvre de celui-ci est fournie ;

7. 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 en particulier ;

8. Produits qui se détériorent rapidement ou ont une durée de conservation limitée ;

9. Produits scellés qui ne conviennent pas pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène à retourner et dont le sceau a été brisé après la livraison ;

10. Les produits qui sont irrévocablement mélangés avec d'autres produits après la livraison de par leur nature ;

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

12. Enregistrements audio, vidéo et logiciels scellés, dont le scellement après la livraison est interrompue ;

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

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

- a. l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur ; et
- b. le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de rétractation.

Article 11 - Le prix

1. Pendant la durée de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et/ou services non augmentés, à l'exception des changements de prix consécutifs à des changements en taux de TVA.
2. Nonobstant le paragraphe précédent, l'entrepreneur peut proposer des produits ou des services dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et où l'entrepreneur n'a aucune influence a, avec des prix variables. Cette dépendance aux fluctuations et le fait que tous les prix indiqués sont des prix cibles, sont indiqués dans l'offre.
3. Les augmentations de prix dans les 3 mois suivant la conclusion du contrat ne sont autorisées si elles résultent de dispositions ou de dispositions légales.
4. Les augmentations de prix à partir de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont autorisé si l'entrepreneur l'a stipulé et :
 - a. ils sont le résultat de réglementations ou de dispositions légales ; ou alors
 - b. le consommateur a le pouvoir de résilier le contrat à compter du jour laquelle l'augmentation des prix prend effet.
5. Les prix indiqués dans l'offre de produits ou de services incluent la TVA.

Article 12 - Respect du contrat et garantie complémentaire

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services sont conformes à l'accord, le spécifications énoncées dans l'offre, aux exigences raisonnables de fiabilité et/ou l'utilisabilité et l'existant à la date de la conclusion du contrat dispositions légales et/ou réglementations gouvernementales. En cas d'accord, l'entrepreneur assurez-vous également que le produit est adapté à un usage autre que normal.
2. Une garantie supplémentaire fournie par l'entrepreneur, son fournisseur, fabricant ou importateur ne limite jamais les droits légaux et les réclamations que le consommateur peut avoir en vertu de la peut faire exécuter l'accord contre l'entrepreneur si l'entrepreneur est n'a pas rempli sa part de l'accord.
3. Une garantie supplémentaire s'entend de toute obligation de l'entrepreneur, de son fournisseur, importateur ou producteur dans lequel il accorde certains droits ou créances au consommateur qui vont au-delà de ce qu'il est légalement tenu de faire en cas d'échec dans le

l'accomplissement de sa part de l'accord.

Article 13 - Livraison et exécution

1. L'entrepreneur apportera le plus grand soin lors de la réception et dans l'exécution des commandes de produits et dans l'évaluation des demandes de fourniture de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a fait connaître à l'entrepreneur fait.
3. Dans le respect des dispositions de l'article 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur acceptera les commandes acceptées rapidement mais au plus tard dans les 30 jours, sauf si un autre délai de livraison a été convenu. Si la livraison est retardée, ou si une commande ne peut pas être exécutée ou seulement partiellement exécuté, le consommateur le recevra au plus tard 30 jours après avoir passé la commande a un message. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais résilier et avoir droit à une quelconque indemnité.
4. Après la dissolution conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur paiera le montant que le consommateur doit rembourser sans délai.
5. Le risque de dommages et/ou de perte de produits incombe à l'entrepreneur jusqu'à ce que le moment de la livraison au consommateur ou à un pré-désigné et à l'entrepreneur mandataire annoncé, sauf convention contraire expresse.

Article 14 - Durée des transactions : durée, annulation et prolongation

Annulation:

1. Le consommateur peut conclure un contrat conclu pour une durée indéterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, à tout moment annuler en respectant les règles d'annulation convenues et un préavis d'un mois au maximum.
2. Le consommateur peut conclure un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, à tout moment résilier à la fin de la durée déterminée dans le respect des conditions convenues les règles d'annulation et un préavis d'un mois au maximum.

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

- annuler à tout moment et ne se limitent pas à l'annulation à un moment précis ou dans un certaine période;
- au moins résilier de la même manière qu'elles ont été conclues par lui ;
- toujours résilier avec le même délai de préavis que l'entrepreneur a stipulé pour lui-même.

Extension:

4. Un accord qui a été conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière geregeld

de produits (y compris l'électricité) ou de services, ne peut être implicite prolongé ou renouvelé pour une durée déterminée.

5. Nonobstant le paragraphe précédent, une convention conclue pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de nouvelles quotidiennes et de journaux et magazines hebdomadaires tacitement

être prolongée pour une période déterminée pouvant aller jusqu'à trois mois, si le consommateur peut annuler l'accord prolongé à la fin de la prolongation avec un préavis d'un mois au maximum.

6. Un accord qui a été conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière geregeld

de produits ou de services, ne peut être renouvelée tacitement pour une durée indéterminée que si le

le consommateur peut résilier à tout moment avec un préavis d'un mois maximum. le

délai de préavis est d'un maximum de trois mois dans le cas où l'accord s'étend au règlement, mais moins d'une fois par mois, livraison de journaux et magazines quotidiens, d'actualités et hebdomadaires.

7. Un accord à durée limitée pour la livraison régulière de quotidiens,

les journaux et magazines d'actualités et hebdomadaires (abonnement d'essai ou de lancement) ne seront pas

tacitement continué et se termine automatiquement à la fin de la période d'essai ou d'introduction.

Cher:

8. Si un accord a une durée de plus d'un an, après un an, le consommateur peut

résilier le contrat à tout moment avec un préavis d'un mois au maximum, à moins que le

le caractère raisonnable et équitable s'oppose à l'annulation avant la fin de la durée convenue résister.

Article 15 - Paiement

1. Sauf disposition contraire du contrat ou des conditions générales supplémentaires, le les sommes dues par le consommateur doivent être payées dans les 14 jours après le début du délai de réflexion, ou en l'absence de délai de réflexion dans les 14 jours suivant la clôture de l'accord. En cas d'accord de prestation de service, ce terme le jour après que le consommateur a reçu la confirmation de l'accord.

2. Lors de la vente de produits aux consommateurs, le consommateur peut, dans les conditions générales ne jamais être obligé de payer plus de 50 % d'avance. Lorsque le prépaiement est stipulé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit quant à l'exécution du commande ou service(s) concerné(s), avant que le paiement anticipé stipulé n'ait été effectué eu lieu.

3. Le consommateur a l'obligation de corriger les inexactitudes dans les détails de paiement fournis ou indiqués immédiatement à l'entrepreneur.

4. Si le consommateur ne remplit pas à temps ses obligations de paiement, celui-ci sera l'entrepreneur a été informé du retard de paiement et l'entrepreneur donne un délai au consommateur de 14 jours pour continuer à remplir ses obligations de paiement, après la défaut de paiement dans ce délai de 14 jours, le montant restant dû l'intérêt légal et l'entrepreneur a le droit de payer les de facturer des frais de recouvrement extrajudiciaires. Ces frais de recouvrement s'élèvent à maximum : 15 % sur les encours jusqu'à 2 500 € ; 10% sur les € suivants 2 500,= et 5% sur les 5 000 € suivants,= avec un minimum de 40,= €. L'entrepreneur peut avantage du consommateur s'écartent des montants et pourcentages indiqués.

Article 16 - Procédure de réclamation

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de réclamation suffisamment médiatisée et gère la réclamation conformément à cette procédure de réclamation.

2. Les réclamations concernant l'exécution du contrat doivent être soumises dans un délai raisonnable après la le consommateur a trouvé les défauts, doit être soumis entièrement et clairement décrit omschreven chez l'entrepreneur.

3. Les réclamations soumises à l'entrepreneur sont calculées dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une plainte a un délai de traitement prévisible plus long demande, sera répondu par l'entrepreneur dans le délai de 14 jours avec un message de réception et une indication lorsque le consommateur peut fournir une réponse plus détaillée attendre.

4. Une réclamation concernant un produit, un service ou le service de l'entrepreneur peut également être

soumis via un formulaire de réclamation sur la page consommateur du site Web de

Thuiswinkel.org www.homewinkel.org . La réclamation sera alors transmise à l'entrepreneur concerné

s'il est envoyé à Thuiswinkel.org.

5. Le consommateur doit donner à l'entrepreneur au moins 4 semaines pour soumettre la réclamation

à régler d'un commun accord. Passé ce délai, naît un litige soumis à la règlement des différends.

Article 17 - Litiges

1. Sur les accords entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels ces conditions générales termes et conditions, seul le droit néerlandais s'applique. Comme le Si l'entrepreneur dirige ses activités vers le pays où vit le consommateur, celui-ci peut également toujours invoquer la loi impérative de la consommation de son pays.

2. Les litiges entre le consommateur et l'entrepreneur concernant la création ou la mise en œuvre de accords concernant les produits à livrer ou à livrer par cet entrepreneur et services, dans le respect des dispositions ci-dessous, tant le consommateur que le entrepreneur sont soumis à la Commission des litiges Thuiswinkel, PO Box 90600, 2509 LP à La Haye (www.sgc.nl).

3. Un litige ne sera traité par la Commission des litiges que si le consommateur a préalablement soumis sa réclamation à l'entrepreneur dans un délai raisonnable.

4. Si la réclamation n'aboutit pas à une solution, le litige doit être résolu au plus tard 12 mois après la date

sur laquelle le consommateur a déposé la réclamation auprès de l'entrepreneur, par écrit ou dans un autre

la forme à déterminer par le Comité, soit soumis au Comité des litiges.

5. Si le consommateur souhaite soumettre un litige à la Commission des litiges, le l'entrepreneur est lié par ce choix. De préférence, le consommateur le signale d'abord au entrepreneur.
6. Si l'entrepreneur souhaite soumettre un litige à la Commission des litiges, le consommateur dans un délai de cinq semaines après une demande écrite en ce sens de l'entrepreneur, doit déclarer par écrit s'il souhaite également le faire ou s'il souhaite que le litige soit traité par le tribunal compétent. L'entrepreneur n'est-il pas conscient du choix du consommateur ? dans le délai de cinq semaines, l'entrepreneur a le droit de soumettre le litige à la juridiction compétente.
7. La Commission des litiges statue dans les conditions fixées par le règlement de la Commission des litiges ([www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissions/2404/home boutique](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissions/2404/home_boutique)). Les décisions de la Commission des litiges sont prises par de conseils contraignants.
8. La Commission des litiges ne traitera pas un litige ou interrompra le traitement si le l'entrepreneur s'est vu accorder une suspension de paiement, a fait faillite ou a été déclaré en faillite a effectivement mis fin à ses activités commerciales avant qu'un litige ne soit entendu par la commission du comité traité et un jugement définitif a été rendu.
9. Si, en plus de la Commission des litiges Thuiswinkel, une autre personne reconnue ou enregistrée Comités des litiges pour la consommation (SGC) ou le Financial Complaints Institute La commission des litiges affiliée aux Services (Kifid) est compétente pour les litiges portant principalement sur le mode de vente à distance ou de prestation de services, le Commission des litiges Thuiswinkel de préférence compétente. Pour tous les autres litiges l'autre commission des litiges reconnue affiliée à la SGC ou au Kifid.

Article 18 - Garantie de l'industrie

1. Thuiswinkel.org garantit le respect de l'avis contraignant du Comité des litiges Thuiswinkel par ses membres, sauf si le membre décide dans le cadre de l'avis contraignant de le soumettre au tribunal pour examen deux mois après son envoi. Celui-là la garantie est rétablie si l'avis contraignant est resté en vigueur après examen par le tribunal

et le jugement d'où cela ressort est devenu définitif. Jusqu'à un montant maximum de 10 000 € par avis contraignant, ce montant est versé au consommateur par Thuiswinkel.org payé. Pour les montants supérieurs à 10 000 € par avis contraignant, 10 000 € seront versés. Pour l'excédent, Thuiswinkel.org a l'obligation de faire ses meilleurs efforts pour s'assurer qu'il est membre se conforme à l'avis contraignant.

2. Pour l'application de cette garantie, il est nécessaire que le consommateur fasse un appel écrit à cette

à Thuiswinkel.org et qu'il transfère sa créance contre l'entrepreneur à Thuiswinkel.org.

Si la créance contre l'entrepreneur dépasse 10 000 €, le consommateur est

offert de transférer sa créance dans la mesure où elle dépasse le montant de 10 000 €

à Thuiswinkel.org, après quoi cette organisation perçoit le paiement en son propre nom et aux frais tribunal demandera satisfaction au consommateur.

Article 19 - Dispositions complémentaires ou différentes

Les dispositions complémentaires ou dérogeant aux présentes conditions générales ne peuvent se faire au détriment de

appartiennent au consommateur et doivent être consignés par écrit ou de telle manière que cette peut être stocké par le consommateur de manière accessible de manière durable support de données.

Article 20 - Modification des Conditions Générales de Thuiswinkel

1. Thuiswinkel.org ne modifiera pas ces conditions générales sauf en consultation avec le Association des consommateurs.

2. Les modifications apportées à ces termes et conditions ne sont effectives qu'après avoir été dûment

ont été publiés, à condition que tout changement applicable pendant la durée de une offre dont la disposition la plus favorable au consommateur prévaudra.

Thuiswinkel.org

www.thuiswinkel.org

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

BP 7001, 6710 CB Ede

Annexe I : Modèle de formulaire de rétractation

Modèle de formulaire de rétractation

(ne remplissez et renvoyez ce formulaire que si vous souhaitez révoquer l'accord)

- Au:

[nom de l'entrepreneur]

[adresse géographique entrepreneur]

[numéro de fax entrepreneur, si disponible]

[Adresse e-mail ou adresse électronique de l'entrepreneur]

- Je/Nous* notifions par la présente que je/nous* partageons notre accord concernant la vente des produits suivants : [désignation du produit]*

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

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

révoquer/révoquer*

- Commandé le*/reçu le* [date de commande pour les services ou reçu pour les produits]

- [Nom du ou des consommateurs]

- [Adresse consommateur(s)]

- [Signature consommateur(s)] (uniquement lorsque ce formulaire est soumis sur papier)

- [Date]

* Rayez ce qui n'est pas applicable ou remplissez ce qui est applicable.