

CONDITIONS GÉNÉRALES CLIENT PRIVÉ

(Les conditions générales pour les clients professionnels se trouvent au bas de cette page ou ouvrent ce [lien](#))

Article 1 - Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent aux présentes conditions générales :

1. Accord : un accord par lequel le client acquiert un produit dans le cadre d'un contrat à distance et par lequel ce produit est livré par l'entrepreneur ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et l'entrepreneur ;
2. Conditions générales : les présentes conditions générales telles qu'elles sont publiées sur le site web de l'entrepreneur ;
3. Délai de rétractation : délai dans lequel le client peut exercer son droit de rétractation ;
4. Client : personne physique n'agissant pas à des fins liées à son activité commerciale ou professionnelle ;
5. Contenu numérique : données produites et fournies sous forme numérique ;
6. Support de données durable : tout dispositif – y compris le courrier électronique – permettant au client 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 à pouvoir les reproduire sans altération ;
7. Droit de rétractation : possibilité pour le client de se rétracter du contrat à distance pendant la période de réflexion ;
8. Entrepreneur : Easy, qui propose une large gamme de tests à domicile validés (avec interprétation et conseils médicaux dans de nombreux cas) ; Easy est certifié NEN 7510 / 7512/ 7513.
9. Contrat à distance : contrat conclu entre le professionnel et le client dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits et/ou de contenu numérique qui, jusqu'à et y compris la conclusion du contrat, utilise exclusivement ou conjointement une ou plusieurs techniques de communication à distance ;
10. Compte : le compte (ou tableau de bord des résultats) géré par l'entrepreneur (plus précisément : le médecin de l'entrepreneur) au nom du client pour fournir des informations sur les tests ou contenir des informations fournies par le client après que celui-ci a passé commande d'un produit et s'est enregistré.
11. Laboratoire Mozand et laboratoires médicaux Dr Stein & Collegae : les laboratoires indépendants avec lesquels l'entrepreneur collabore pour les tests médicaux. Laboratoires médicaux Lab stein est certifié DAKKS et ISO 15189 et 17025. Le laboratoire Mozand a la norme ISO 15189 en application et a déjà approuvé la révision du document. Approbation prévue en mars 2023.

12. Conseiller médical : un professionnel de la santé enregistré auprès du BIG aux Pays-Bas ;
13. Échantillon : un échantillon de sang, d'urine, de salive ou d'autre matériel corporel du type requis par le laboratoire pour effectuer les tests relatifs au produit commandé.

Article 2 - Applicabilité

1. 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 client.
2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales est mis à la disposition du client. Si cela n'est pas raisonnablement possible, l'entrepreneur indiquera, avant la conclusion de l'accord à distance, comment les conditions générales peuvent être consultées dans les locaux de l'entrepreneur et qu'elles seront envoyées gratuitement dès que possible à la demande du client.
3. Si des conditions spécifiques de produits ou de services s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les secondes s'appliquent mutatis mutandis et, en cas de conditions contradictoires, le client peut toujours se fonder sur la disposition applicable qui lui est la plus favorable.
4. Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales sont à tout moment totalement ou partiellement nulles ou annulées, l'accord et les présentes conditions générales restent par ailleurs en vigueur et la disposition en question est remplacée sans délai, d'un commun accord, par une disposition qui se rapproche le plus possible de la teneur de la disposition originale.
5. Les situations non couvertes par les présentes conditions générales doivent être évaluées "dans l'esprit" des présentes conditions générales.
6. Les incertitudes quant à l'interprétation ou au contenu d'une ou plusieurs dispositions de nos conditions générales doivent être interprétées "dans l'esprit" de ces conditions générales.
7. En achetant le produit sur le site web, le client confirme qu'il est âgé d'au moins 18 ans.
8. Le laboratoire utilisera le matériel d'échantillonnage obtenu uniquement pour l'analyse demandée. En revanche, le laboratoire peut utiliser des échantillons anonymes pour la validation/vérification de la méthode et comme matériel de contrôle dans le cadre des diagnostics du laboratoire pour vérifier les résultats. En approuvant les présentes conditions générales, le client accepte que ses données soient utilisées de manière anonyme aux fins susmentionnées.

Article 3 - L'offre

1. L'entrepreneur propose une large gamme de tests à domicile validés (souvent accompagnés d'une interprétation médicale et de conseils sur les résultats).
2. Une offre indiquant qu'une offre est valable jusqu'à épuisement des stocks. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela sera expressément indiqué dans l'offre.

3. L'offre contient une description complète et précise du produit proposé. La description est suffisamment détaillée pour permettre au client d'évaluer correctement l'offre. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci sont une représentation fidèle du produit proposé.
4. Les erreurs évidentes dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.
5. Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour le client quels sont les droits et obligations liés à l'acceptation de l'offre.
6. Le produit est soumis à disponibilité. Si le produit n'est pas disponible, le client en sera informé dans les plus brefs délais. Le client a la possibilité d'annuler sa commande et d'être remboursé intégralement.

Article 4 - L'accord

1. Le contrat est conclu au moment de l'acceptation de l'offre par le client et du respect des conditions qui y sont énoncées.
2. En acceptant cet accord, le client accepte également la [loi sur l'accord de traitement médical \(WGBO\)](#). Cette loi pose les bases de la relation médecin-patient.
3. Si le client a accepté l'offre par voie électronique, le professionnel confirme sans délai 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 client peut résilier le contrat.
4. 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 client peut payer par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures de sécurité appropriées à cet effet.
5. L'entrepreneur peut, dans les limites du cadre légal, s'informer sur la capacité du client à honorer ses obligations de paiement, ainsi que sur tous les faits et facteurs importants pour une conclusion responsable du contrat à distance. Si, sur la base de cette enquête, l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure l'accord, il a le droit de refuser une commande ou une demande ou d'en assortir l'exécution de conditions particulières, en motivant sa décision.
6. Chaque accord est conclu sous la condition suspensive d'une disponibilité suffisante des produits concernés.
7. L'entrepreneur inclura les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce qu'elles puissent être stockées par le client de façon accessible sur un support de données durable, au plus tard lors de la livraison du produit au client :
 - l'adresse électronique de l'entrepreneur à laquelle le client peut adresser ses réclamations ;
 - les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation par le client, ou une déclaration claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
 - les informations sur l'utilisation du produit et les garanties après l'achat ;
 - le prix comprend toutes les taxes du produit ainsi que la livraison du produit au client, de même que la prestation de services d'essai par le laboratoire et la fourniture d'informations sur les essais. Lorsque le client achète le produit auprès d'une pharmacie ou d'un détaillant, le prix qu'il paie à cette partie pour le produit est

également le prix des services d'analyse du laboratoire et de la fourniture du résultat de l'analyse au client ;

- si le client dispose d'un droit de rétractation, un formulaire d'exercice du droit de rétractation.

Article 5 - Droit de rétractation

1. Lors de l'achat d'un produit, le client a la possibilité de résilier le contrat sans donner de raisons pendant 14 jours. Ce délai de réflexion commence à courir le jour suivant la réception du produit par le client ou un représentant désigné à l'avance par le client et porté à la connaissance de l'entrepreneur.
2. Pendant la période de refroidissement, le client manipulera le produit et l'emballage avec soin. Il ne déballera le produit que dans la mesure nécessaire pour déterminer s'il souhaite le conserver. S'il exerce son droit de rétractation, il renverra le produit à l'entrepreneur avec tous les accessoires livrés et – si cela est raisonnablement possible – dans l'état et l'emballage d'origine, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur. Le principe est que le client ne peut manipuler et inspecter le produit que comme il serait autorisé à le faire dans un magasin.
3. Si le client souhaite exercer son droit de rétractation, il est tenu d'en informer l'entrepreneur dans les 14 jours suivant la réception du produit. La notification doit être faite en envoyant un e-mail au service clientèle. Après avoir exprimé sa volonté d'exercer son droit de rétractation, le client doit retourner le produit dans un délai de 14 jours. Il est obligatoire de joindre le formulaire de retour (téléchargeable sur le site web). Le client doit prouver que les articles livrés ont été renvoyés à temps, par exemple au moyen d'une preuve d'expédition. Le client supporte le coût direct du retour du produit.
4. Si le client n'a pas exprimé sa volonté d'utiliser son droit de rétractation ou n'a pas renvoyé le produit à l'entrepreneur après l'expiration des délais mentionnés aux paragraphes 1 et 3, l'achat est un fait.

Article 6 - Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation

1. Si le professionnel autorise la notification de la rétractation par le client par voie électronique, il envoie un accusé de réception sans délai après avoir reçu cette notification.
2. L'entrepreneur remboursera tous les paiements déjà effectués par le client, 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 client l'a informé de la rétractation.
3. L'entrepreneur utilise le même moyen de paiement que celui utilisé par le client pour le remboursement, à moins que le client ne convienne d'un autre moyen.
4. Si le client 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 de livraison plus coûteux.

Article 7 - Exclusion du droit de rétractation

L'entrepreneur exclut le droit de rétractation :

- Produits fabriqués selon les spécifications du client, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont fabriqués sur la base d'un choix individuel ou d'une décision du client, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique ;
- Produits qui s'abîment rapidement ou dont la durée de conservation est limitée ;
- Les produits qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été brisé après la livraison ;
- Les produits qui, après livraison, sont par nature irrévocablement mélangés à d'autres produits.

Article 8 - Le prix

1. Pendant la période de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits offerts ne seront pas augmentés, à l'exception des modifications de prix dues à des changements de taux de TVA.
2. Nonobstant le paragraphe précédent, l'entrepreneur peut offrir des produits dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels l'entrepreneur n'a aucune influence, avec des prix variables. Cette offre est sujette à des fluctuations et le fait que les prix indiqués sont des prix cibles est mentionné dans l'offre.
3. Les prix mentionnés dans l'offre de produits incluent la TVA et les frais d'expédition s'ils sont mentionnés dans l'offre. L'expédition vers des pays autres que les Pays-Bas est soumise à un supplément sur les frais d'expédition.

Article 9 - Conformité

1. L'entrepreneur garantit que les produits sont conformes à l'accord, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de solidité et/ou d'utilisabilité et aux dispositions légales et/ou réglementaires existantes à la date de la conclusion de l'accord.
2. Une garantie supplémentaire fournie par l'entrepreneur ou son fournisseur ne limite jamais les droits légaux et les réclamations que le client peut faire valoir contre l'entrepreneur sur la base de l'accord si l'entrepreneur n'a pas rempli sa part de l'accord.

Article 10 - Livraison et exécution

1. Les produits seront expédiés à l'adresse fournie par le client dans un délai maximum de 5 jours ouvrables après la confirmation de la commande. Le lieu de livraison est l'adresse que le client a communiquée à l'entrepreneur. Si le lieu de livraison est modifié après l'envoi de la confirmation de la commande, le produit sera livré à l'adresse initiale.

2. Le risque de dommage et/ou de perte des produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au client ou à un représentant désigné à l'avance et porté à la connaissance de l'entrepreneur, sauf convention contraire expresse. Les risques liés au produit sont transférés au client une fois que le produit est livré à l'adresse de livraison spécifiée dans la confirmation de la commande.
3. Si, après réception du produit, il apparaît que le mauvais produit a été envoyé ou que le produit est endommagé ou incomplet, le client doit en informer le service clientèle par e-mail ou par téléphone dans les plus brefs délais. Le client recevra un produit de remplacement dans les plus brefs délais.
4. Si la livraison est retardée ou si une commande ne peut être exécutée ou ne peut l'être que partiellement, le client en sera informé au plus tard 10 jours après la passation de la commande. Dans ce cas, le client a le droit de résilier le contrat sans frais. Après la dissolution, l'entrepreneur remboursera sans délai le montant payé par le client.
5. Le cas échéant, le client doit envoyer le test lui-même au laboratoire, où les tests seront traités, au moyen de l'enveloppe médicale jointe (Post NL). Les résultats sont validés par le responsable du laboratoire.
6. À la suite d'un résultat particulier, un certificat peut être délivré.
7. Des résultats spécifiques peuvent être rapportés par catégorie de test.
8. L'entrepreneur est tenu de garder confidentielles toutes les informations confidentielles obtenues dans le cadre de l'accord. Une information est considérée comme confidentielle si elle a été communiquée par l'autre partie ou si elle résulte de la nature de l'information.
9. Si, sur la base d'une disposition légale ou d'une décision judiciaire, l'entrepreneur est obligé de fournir des informations confidentielles à un tiers désigné par la loi ou par le tribunal compétent, et que l'entrepreneur ne peut invoquer un droit légal de refus de témoigner ou un droit reconnu ou autorisé par le tribunal compétent, l'entrepreneur n'est pas tenu de payer des dommages-intérêts ou une compensation et le client n'a pas le droit de résilier le contrat en raison des dommages subis et à subir de ce fait.

Article 11 - Paiement

1. Sauf convention contraire, les montants dus par le client doivent être payés dans les 14 jours ouvrables suivant le début du délai de réflexion visé à l'article.
2. Le client n'est jamais obligé de payer plus de 50 % à l'avance. En cas de paiement anticipé, le client ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du (des) service(s) concerné(s) avant que le paiement anticipé n'ait été effectué.
3. Le client a le devoir de signaler immédiatement à l'entrepreneur les inexactitudes dans les détails de paiement fournis ou mentionnés.
4. Si le client ne respecte pas ses obligations de paiement à temps, il est, après avoir été informé par l'entrepreneur du retard de paiement et que l'entrepreneur a accordé au client un délai de 14 jours pour respecter ses obligations de paiement, après le non-paiement dans ce délai de 14 jours, redevable des intérêts légaux sur le montant encore dû et l'entrepreneur a le droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires qu'il a encourus.

Article 12 - Garanties et responsabilité

1. Si le client reçoit le produit par la poste ou l'achète en magasin, il doit suivre attentivement le mode d'emploi joint et, pour certains tests, la vidéo d'instruction disponible en ligne. Si le client ne suit pas scrupuleusement le mode d'emploi et/ou la vidéo d'instruction ci-joints, l'entrepreneur ne peut être tenu responsable des résultats.
2. Pour obtenir les résultats des tests, le client doit avoir créé un compte et avoir procédé à la vérification de son identité dans le compte. Si le client n'est pas vérifié, le résultat du test ne pourra pas être traité. Les résultats des tests sont examinés par l'un des médecins d'Easly. Comme il s'agit d'une relation de traitement mutuel, Easly est légalement tenu de vérifier l'identité du client.
3. Il incombe au client de suivre toutes les instructions relatives aux tests. L'entrepreneur n'est jamais responsable des tests mal utilisés, et donc inutilisables, et ne doit donc pas les rembourser.
4. Le client ne peut pas dupliquer le compte utilisateur. Lorsque le client crée un compte, l'entrepreneur suppose que le client fournit les coordonnées correctes. Ce n'est qu'à ce moment-là que le client peut accéder aux informations personnelles du test.
5. Il n'y a aucune garantie que les tests effectués et les résultats qui en découlent dans le cadre des services seront exacts à 100 % en raison de la nature des tests effectués.
6. La période de garantie de l'entrepreneur correspond à la période de garantie du fabricant. Toutefois, l'entrepreneur n'est jamais responsable de l'adéquation finale des produits à chaque application individuelle du client, ni de tout conseil concernant l'utilisation ou l'application des produits.
7. La garantie ne s'applique pas si : le client a réparé et/ou modifié lui-même les produits livrés ou les a fait réparer et/ou modifier par des tiers ; les produits livrés ont été exposés à des conditions anormales ou traités de manière négligente ou contraire aux instructions de l'entrepreneur et/ou aux indications figurant sur l'emballage ;
8. En utilisant le produit, le client reconnaît que les résultats des tests fournis par l'entrepreneur ne constituent pas un diagnostic définitif. Tous les résultats des tests doivent être vérifiés par un médecin agréé avant de poser un diagnostic définitif.
9. Le produit ne doit être utilisé que conformément au mode d'emploi. Le client s'engage également à ne pas utiliser le produit pour la revente ou en violation des lois ou règlements locaux, nationaux ou internationaux applicables.
10. Si le client prouve qu'il a subi un dommage dû à une erreur de l'entrepreneur qui aurait pu être évité si l'entrepreneur avait agi avec prudence, l'entrepreneur n'est responsable des dommages directs que jusqu'à concurrence du montant convenu.
11. Les dommages directs sont exclusifs :
 - l'adresse électronique de l'entrepreneur à laquelle le client peut adresser ses réclamations ;

- les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation par le client, ou une déclaration claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
 - les informations sur l'utilisation du produit et les garanties après l'achat ;
 - le prix comprend toutes les taxes du produit ainsi que la livraison du produit au client, de même que la prestation de services d'essai par le laboratoire et la fourniture d'informations sur les essais. Lorsque le client achète le produit auprès d'une pharmacie ou d'un détaillant, le prix qu'il paie à cette partie pour le produit est également le prix des services d'analyse du laboratoire et de la fourniture du résultat de l'analyse au client ;
 - si le client dispose d'un droit de rétractation, un formulaire d'exercice du droit de rétractation.
12. L'entrepreneur n'est pas responsable des dommages indirects, y compris les dommages consécutifs ou accessoires, y compris les dommages pour perte de données, perte de réputation, perte de profit, perte de bien-être émotionnel causés par les informations et/ou les résultats du test, résultant de ou liés au produit offert par l'entrepreneur et/ou les dommages dus aux informations ou conseils donnés par l'entrepreneur sans engagement, dont le contenu ne fait pas explicitement partie de l'accord.
 13. La limitation de responsabilité prévue au paragraphe 12 du présent article est également stipulée au profit des tiers engagés par le contractant pour l'exécution de la commande.
 14. L'entrepreneur n'est pas responsable des dommages ou de la destruction des produits pendant le transport ou l'expédition par la poste, que le transport ou l'expédition soit effectué par ou pour le compte de l'entrepreneur ou de tiers.
 15. L'entrepreneur ne peut être tenu responsable de la non-exécution d'une commande pour cause de force majeure, telle que l'épuisement des stocks ou le défaut de livraison des fournisseurs, ou de la non-exécution d'une commande pour cause d'accident, de grève, d'incendie, d'inondation, etc. Cette énumération n'est pas restrictive.

Article 13 - Politique de confidentialité et mot de pass

1. La politique en matière de protection de la vie privée et de cookies est publiée par l'entrepreneur sur le site web.
2. Le mot de passe créé par le client pour l'enregistrement doit rester confidentiel, ne pas être divulgué à d'autres personnes et n'être utilisé que par le client.
3. Si le client soupçonne que le compte ou le mot de passe est connu d'un tiers, il doit en informer immédiatement l'entrepreneur. Toutefois, l'entrepreneur n'est jamais responsable si ces données sont connues d'un tiers ou si elles sont utilisées de manière abusive par un tiers.

Article 14 - Plaintes

1. Les plaintes concernant l'exécution du contrat doivent être soumises à l'entrepreneur à l'adresse klantenservice@easily.nl dans un délai de 14 jours après que le client a identifié les défauts, décrits de manière complète et claire.

2. Les plaintes déposées auprès de l'entrepreneur recevront une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une plainte nécessite un délai de traitement prévisible plus long, l'opérateur répondra dans le délai de 14 jours avec un accusé de réception et une indication de la date à laquelle le client peut s'attendre à recevoir une réponse plus détaillée.
3. Une plainte ne suspend pas les obligations de l'opérateur, sauf indication contraire de l'opérateur par écrit.
4. Si l'entrepreneur estime qu'une plainte est justifiée, il remplacera gratuitement le produit livré.

Article 15 - Litiges

1. Les contrats entre l'entrepreneur et le client auxquels se rapportent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais. Même si le client réside à l'étranger.
2. La Convention de Vienne sur les ventes ne s'applique pas.
3. Easy a un accord avec la Fondation pour les comités de litiges de consommation. Conformément au règlement rédigé à son intention, la Geschillencommissie Zorg Algemeen (ci-après dénommée la Commission) traite tous les litiges qui lui sont soumis par les clients concernant la conclusion ou l'exécution de conventions avec le prestataire de soins, à moins que la Commission ne s'estime pas compétente pour le faire.

Article 16 - Propriété intellectuelle

1. Le client reconnaît expressément que tous les droits de propriété intellectuelle des informations affichées, des annonces ou d'autres expressions relatives au produit appartiennent à l'entrepreneur, aux fournisseurs ou à d'autres détenteurs de droits.
2. Par droits de propriété intellectuelle, on entend les droits de brevet, de copyright, de marque, de dessin et modèle et/ou d'autres droits (de propriété intellectuelle), y compris le savoir-faire, les méthodes et les concepts.
3. Il est interdit au client et aux tiers d'utiliser, y compris de modifier, les droits de propriété intellectuelle décrits dans le présent article, tels que la reproduction, sans l'accord écrit explicite préalable de l'entrepreneur, de ses fournisseurs ou d'autres ayants droit.

Article 17 - Dispositions finales

1. Les informations figurant sur le site web d'Entrepreneur ne contiennent en aucun cas des conseils médicaux ou des instructions permettant de diagnostiquer, d'initier ou de superviser un traitement médical. Si le client a des questions concernant un diagnostic ou un traitement particulier, il doit consulter un médecin (généraliste) ou d'autres professionnels qualifiés.

2. Les dispositions supplémentaires ou divergentes par rapport aux présentes conditions générales ne doivent pas porter préjudice au client et doivent être consignées par écrit ou de manière à pouvoir être consultées par le client de manière accessible.

CONDITIONS GÉNÉRALES CLIENT ENTREPRISE

Article 1 - Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent aux présentes conditions générales :

1. Accord : un accord par lequel le client acquiert un produit dans le cadre d'un contrat à distance et par lequel ce produit est livré par l'entrepreneur ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et l'entrepreneur ;
2. Conditions générales : les présentes conditions générales telles qu'elles sont publiées sur le site web de l'entrepreneur ;
3. Délai de rétractation : délai dans lequel le client peut exercer son droit de rétractation ;
4. Client : la personne physique ou morale agissant dans l'exercice de sa profession ou de son activité ;
5. Contenu numérique : données produites et fournies sous forme numérique ;
6. Support de données durable : tout dispositif – y compris le courrier électronique – permettant au client 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 à pouvoir les reproduire sans altération ;
7. Droit de rétractation : possibilité pour le client de se rétracter du contrat à distance pendant la période de réflexion ;
8. Entrepreneur : Easly, qui propose une large gamme de tests à domicile validés (avec interprétation et conseils médicaux dans de nombreux cas) ; Easly est certifié NEN 7510 / 7512/ 7513.
9. Contrat à distance : contrat conclu entre le professionnel et le client dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits et/ou de contenu numérique qui, jusqu'à et y compris la conclusion du contrat, utilise exclusivement ou conjointement une ou plusieurs techniques de communication à distance ;
10. Compte : le compte (ou tableau de bord des résultats) géré par l'entrepreneur (plus précisément : le médecin de l'entrepreneur) au nom du client pour fournir des informations sur les tests ou contenir des informations fournies par le client après que celui-ci a passé commande d'un produit et s'est enregistré.
11. Laboratoire Mozand et laboratoires médicaux Dr Stein & Collegae : les laboratoires indépendants avec lesquels l'entrepreneur collabore pour les tests médicaux.

Laboratoires médicaux Lab stein est certifié DAKKS et ISO 15189 et 17025.
Le laboratoire Mozand a la norme ISO 15189 en application et a déjà approuvé la révision du document. Approbation prévue en mars 2023.

12. Conseiller médical : un professionnel de la santé enregistré auprès du BIG aux Pays-Bas ;
13. Échantillon : un échantillon de sang, d'urine, de salive ou d'autre matériel corporel du type requis par le laboratoire pour effectuer les tests relatifs au produit commandé

Article 2 - Applicabilité

1. 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 client.
2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales est mis à la disposition du client. Si cela n'est pas raisonnablement possible, le professionnel indique, avant la conclusion du contrat à distance, comment les conditions générales peuvent être consultées dans ses locaux et que, à la demande du client, elles lui seront envoyées gratuitement dans les meilleurs délais.
3. Si des conditions spécifiques à un produit ou à un service s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les secondes s'appliquent mutatis mutandis et, en cas de conditions contradictoires, le client peut toujours se fonder sur la disposition applicable qui lui est la plus favorable.
4. Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales sont à tout moment totalement ou partiellement nulles ou annulées, l'accord et les présentes conditions générales restent par ailleurs en vigueur et la disposition en question est remplacée sans délai, d'un commun accord, par une disposition qui se rapproche le plus possible de la teneur de la disposition originale.
5. Les situations non couvertes par les présentes conditions générales doivent être évaluées "dans l'esprit" des présentes conditions générales.
6. Les incertitudes quant à l'interprétation ou au contenu d'une ou plusieurs dispositions de nos conditions générales doivent être interprétées "dans l'esprit" de ces conditions générales.
7. En achetant le produit sur le site web, le client confirme qu'il est âgé d'au moins 18 ans.
8. Le laboratoire utilisera le matériel d'échantillonnage obtenu uniquement pour l'analyse demandée. En revanche, le laboratoire peut utiliser des échantillons anonymes pour la validation/vérification de la méthode et comme matériel de contrôle dans le cadre des diagnostics du laboratoire pour vérifier les résultats. En approuvant les présentes conditions générales, le client accepte que ses données soient utilisées de manière anonyme aux fins susmentionnées.

Article 3 - L'offre

1. L'entrepreneur propose une large gamme de tests à domicile validés (souvent accompagnés d'une interprétation médicale et de conseils sur les résultats).

2. Une offre indiquant qu'une offre est valable jusqu'à épuisement des stocks. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela sera expressément indiqué dans l'offre.
3. L'offre contient une description complète et précise du produit proposé. La description est suffisamment détaillée pour permettre au client d'évaluer correctement l'offre. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci sont une représentation fidèle du produit proposé.
4. Les erreurs évidentes dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.
5. Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour le client quels sont les droits et obligations liés à l'acceptation de l'offre.
6. Le produit est soumis à disponibilité. Si le produit n'est pas disponible, le client en sera informé dans les plus brefs délais. Le client a la possibilité d'annuler sa commande et d'être remboursé intégralement.

Article 4 - L'accord

1. Le contrat est conclu au moment de l'acceptation de l'offre par le client et du respect des conditions qui y sont énoncées.
2. En acceptant cet accord, le client accepte également la [loi sur l'accord de traitement médical \(WGBO\)](#). Cette loi pose les bases de la relation médecin-patient.
3. Si le client a accepté l'offre par voie électronique, le professionnel confirme sans délai 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 client peut résilier le contrat.
4. 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 client peut payer par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures de sécurité appropriées à cet effet.
5. L'entrepreneur peut, dans les limites du cadre juridique, s'informer sur la capacité du client à honorer ses obligations de paiement, ainsi que sur tous les faits et facteurs importants pour une conclusion responsable du contrat à distance. Si, sur la base de cette enquête, l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure l'accord, il a le droit de refuser une commande ou une demande ou d'en assortir l'exécution de conditions particulières, en motivant sa décision.
6. Chaque accord est conclu sous la condition suspensive d'une disponibilité suffisante des produits concernés.
7. L'entrepreneur inclura les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce qu'elles puissent être stockées par le client de façon accessible sur un support de données durable, au plus tard lors de la livraison du produit au client :
 - l'adresse électronique de l'entrepreneur à laquelle le client peut adresser ses réclamations ;
 - les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation par le client, ou une déclaration claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
 - les informations sur l'utilisation du produit et les garanties après l'achat ;

- le prix comprend toutes les taxes du produit ainsi que la livraison du produit au client, de même que la prestation de services d'essai par le laboratoire et la fourniture d'informations sur les essais. Lorsque le client achète le produit auprès d'une pharmacie ou d'un détaillant, le prix qu'il paie à cette partie pour le produit est également le prix des services d'analyse du laboratoire et de la fourniture du résultat de l'analyse au client ;
- si le client dispose d'un droit de rétractation, un formulaire d'exercice du droit de rétractation.

Article 5 - Droit de rétractation

1. Lors de l'achat d'un produit, le client a la possibilité de résilier le contrat sans donner de raisons pendant 14 jours. Ce délai de réflexion commence à courir le jour suivant la réception du produit par le client ou un représentant désigné à l'avance par le client et porté à la connaissance de l'entrepreneur.
2. Pendant la période de refroidissement, le client manipulera le produit et l'emballage avec soin. Il ne déballera le produit que dans la mesure nécessaire pour déterminer s'il souhaite le conserver. S'il exerce son droit de rétractation, il renverra le produit à l'entrepreneur avec tous les accessoires livrés et – si cela est raisonnablement possible – dans l'état et l'emballage d'origine, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur. Le principe est que le client ne peut manipuler et inspecter le produit que comme il serait autorisé à le faire dans un magasin.
3. Si le client souhaite exercer son droit de rétractation, il est tenu d'en informer l'entrepreneur dans les 14 jours suivant la réception du produit. La notification doit être faite en envoyant un e-mail au service clientèle. Après avoir exprimé sa volonté d'exercer son droit de rétractation, le client doit retourner le produit dans un délai de 14 jours. Il est obligatoire de joindre le formulaire de retour (téléchargeable sur le site web). Le client doit prouver que les articles livrés ont été retournés à temps, par exemple au moyen d'une preuve d'expédition. Le client supporte le coût direct du retour du produit.
4. Si le client n'a pas exprimé sa volonté d'utiliser son droit de rétractation ou n'a pas renvoyé le produit à l'entrepreneur après l'expiration des délais mentionnés aux paragraphes 1 et 3, l'achat est un fait.

Article 6 - Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation

1. Si le professionnel autorise la notification de la rétractation par le client par voie électronique, il envoie un accusé de réception sans délai après avoir reçu cette notification.
2. L'entrepreneur remboursera tous les paiements déjà effectués par le client, 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 client l'a informé de la rétractation.
3. L'entrepreneur utilise le même moyen de paiement que celui utilisé par le client pour le remboursement, à moins que le client ne convienne d'un autre moyen.

4. Si le client 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 de livraison plus coûteux.

Article 7 - Exclusion du droit de rétractation

L'entrepreneur exclut le droit de rétractation :

- Produits fabriqués selon les spécifications du client, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont fabriqués sur la base d'un choix individuel ou d'une décision du client, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique ;
- Produits qui s'abîment rapidement ou dont la durée de conservation est limitée ;
- Les produits qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été brisé après la livraison ;
- Les produits qui, après livraison, sont par nature irrévocablement mélangés à d'autres produits.

Article 8 - Le prix

1. Pendant la période de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits offerts ne seront pas augmentés, à l'exception des modifications de prix dues à des changements de taux de TVA.
2. Nonobstant le paragraphe précédent, l'entrepreneur peut offrir des produits dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels l'entrepreneur n'a aucune influence, avec des prix variables. Cette offre est sujette à des fluctuations et le fait que les prix indiqués sont des prix cibles est mentionné dans l'offre.
3. Les prix mentionnés dans l'offre de produits incluent la TVA et les frais d'expédition s'ils sont indiqués dans l'offre. L'expédition vers des pays autres que les Pays-Bas est soumise à un supplément sur les frais d'expédition.

Article 9 - Conformité

1. L'entrepreneur garantit que les produits sont conformes à l'accord, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de solidité et/ou d'utilisabilité et aux dispositions légales et/ou réglementaires existantes à la date de la conclusion de l'accord.
2. Une garantie supplémentaire fournie par l'entrepreneur ou son fournisseur ne limite jamais les droits légaux et les réclamations que le client peut faire valoir contre l'entrepreneur sur la base de l'accord si l'entrepreneur n'a pas rempli sa part de l'accord.

Article 10 - Livraison et exécution

1. Les produits seront expédiés à l'adresse fournie par le client dans un délai maximum de 5 jours ouvrables après la confirmation de la commande. Le lieu de livraison est l'adresse que le client a communiquée à l'entrepreneur. Si le lieu de livraison est modifié après l'envoi de la confirmation de la commande, le produit sera livré à l'adresse initiale.
2. Le risque de dommage et/ou de perte des produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au client ou à un représentant désigné à l'avance et porté à la connaissance de l'entrepreneur, sauf convention contraire expresse. Les risques liés au produit sont transférés au client une fois que le produit est livré à l'adresse de livraison spécifiée dans la confirmation de la commande.
3. Si, après réception du produit, il apparaît que le mauvais produit a été envoyé ou que le produit est endommagé ou incomplet, le client doit en informer le service clientèle par e-mail ou par téléphone dans les plus brefs délais. Le client recevra un produit de remplacement dans les plus brefs délais.
4. Si la livraison est retardée ou si une commande ne peut être exécutée ou ne peut l'être que partiellement, le client en sera informé au plus tard 10 jours après la passation de la commande. Dans ce cas, le client a le droit de résilier le contrat sans frais. Après la dissolution, l'entrepreneur remboursera sans délai le montant payé par le client.
5. Le cas échéant, le client doit envoyer le test lui-même au laboratoire, où les tests seront traités, au moyen de l'enveloppe médicale jointe (Post NL). Les résultats sont validés par le responsable du laboratoire.
6. À la suite d'un résultat particulier, un certificat peut être délivré.
7. Des résultats spécifiques peuvent être rapportés par catégorie de test.
8. L'entrepreneur est tenu de garder confidentielles toutes les informations confidentielles obtenues dans le cadre de l'accord. Une information est considérée comme confidentielle si elle a été communiquée par l'autre partie ou si elle résulte de la nature de l'information.
9. Si, sur la base d'une disposition légale ou d'une décision judiciaire, l'entrepreneur est obligé de fournir des informations confidentielles à un tiers désigné par la loi ou par le tribunal compétent, et que l'entrepreneur ne peut invoquer un droit légal de refus de témoigner ou un droit reconnu ou autorisé par le tribunal compétent, l'entrepreneur n'est pas tenu de payer des dommages-intérêts ou des indemnités et le client n'a pas le droit de résilier le contrat en raison des dommages subis et à subir de ce fait.

Article 11 - Paiement

1. Sauf convention contraire, les montants dus par le client doivent être payés dans les 14 jours ouvrables suivant le début du délai de réflexion visé à l'article.
2. Le client n'est jamais obligé de payer plus de 50 % à l'avance. En cas de paiement anticipé, le client ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la

commande ou du (des) service(s) concerné(s) avant que le paiement anticipé n'ait été effectué.

3. Le client a le devoir de signaler immédiatement à l'entrepreneur les inexactitudes dans les détails de paiement fournis ou mentionnés.
4. Si le client ne respecte pas ses obligations de paiement à temps, il est, après avoir été informé par l'entrepreneur du retard de paiement et que l'entrepreneur a accordé au client un délai de 14 jours pour respecter ses obligations de paiement, après le non-paiement dans ce délai de 14 jours, redevable des intérêts légaux sur le montant restant dû et l'entrepreneur est autorisé à facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires qu'il a encourus.

Article 12 - Garanties et responsabilité

1. Si le client reçoit le produit par la poste ou l'achète en magasin, il doit suivre attentivement le mode d'emploi joint et, pour certains tests, la vidéo d'instruction disponible en ligne. Si le client ne suit pas scrupuleusement le mode d'emploi et/ou la vidéo d'instruction ci-joints, l'entrepreneur ne peut être tenu responsable des résultats.
2. Pour obtenir les résultats des tests, le client doit avoir créé un compte et avoir procédé à la vérification de son identité dans le compte. Si le client n'est pas vérifié, le résultat du test ne pourra pas être traité. Les résultats des tests sont examinés par l'un des médecins d'Easily. Comme il s'agit d'une relation de traitement mutuel, Easily est légalement tenu de vérifier l'identité du client.
3. Il incombe au client de suivre toutes les instructions relatives aux tests. L'entrepreneur n'est jamais responsable des tests mal utilisés, et donc inutilisables, et ne doit donc pas les rembourser.
4. Le client ne peut pas dupliquer le compte utilisateur. Lorsque le client crée un compte, l'entrepreneur suppose que le client fournit les coordonnées correctes. Ce n'est qu'à ce moment-là que le client peut accéder aux informations personnelles du test.
5. Il n'y a aucune garantie que les tests effectués et les résultats qui en découlent dans le cadre des services seront exacts à 100 % en raison de la nature des tests effectués.
6. La période de garantie de l'entrepreneur correspond à la période de garantie du fabricant. Toutefois, l'entrepreneur n'est jamais responsable de l'adéquation finale des produits à chaque application individuelle du client, ni de tout conseil concernant l'utilisation ou l'application des produits.
7. La garantie ne s'applique pas si : le client a réparé et/ou modifié lui-même les produits livrés ou les a fait réparer et/ou modifier par des tiers ; les produits livrés ont été exposés à des conditions anormales ou traités de manière négligente ou contraire aux instructions de l'entrepreneur et/ou aux indications figurant sur l'emballage ;
8. En utilisant le produit, le client reconnaît que les résultats des tests fournis par l'entrepreneur ne constituent pas un diagnostic définitif. Tous les résultats des tests doivent être vérifiés par un médecin agréé avant de poser un diagnostic définitif.

9. Le produit ne doit être utilisé que conformément au mode d'emploi. Le client s'engage également à ne pas utiliser le produit pour la revente ou en violation des lois ou règlements locaux, nationaux ou internationaux applicables.
10. Si le client prouve qu'il a subi un dommage dû à une erreur de l'entrepreneur qui aurait pu être évité si l'entrepreneur avait agi avec prudence, l'entrepreneur n'est responsable des dommages directs que jusqu'à concurrence du montant convenu.
11. Les dommages directs sont exclusifs :
 - les frais raisonnables pour déterminer la cause et l'étendue du dommage, dans la mesure où la détermination porte sur un dommage au sens des présentes conditions générales ;
 - les frais raisonnables encourus pour établir le non-respect du contrat par l'entrepreneur, si ces frais peuvent être attribués à l'entrepreneur ;
 - les frais raisonnables engagés pour prévenir ou limiter les dommages, dans la mesure où le client démontre que ces frais ont permis de limiter les dommages directs tels que visés dans les présentes conditions générales.

12. L'entrepreneur n'est pas responsable des dommages indirects, y compris les dommages consécutifs ou accessoires, y compris les dommages pour perte de données, perte de réputation, perte de profit, perte de bien-être émotionnel causés par les informations et/ou les résultats du test, résultant de ou liés au produit offert par l'entrepreneur et/ou les dommages dus aux informations ou conseils donnés par l'entrepreneur sans engagement, dont le contenu ne fait pas explicitement partie de l'accord.
13. La limitation de responsabilité prévue au paragraphe 12 du présent article est également stipulée au profit des tiers engagés par le contractant pour l'exécution de la commande.
14. L'entrepreneur n'est pas responsable des dommages ou de la destruction des produits pendant le transport ou l'expédition par la poste, que le transport ou l'expédition soit effectué par ou pour le compte de l'entrepreneur ou de tiers.
15. L'entrepreneur ne peut être tenu responsable de la non-exécution d'une commande pour cause de force majeure, telle que l'épuisement des stocks ou le défaut de livraison des fournisseurs, ou de la non-exécution d'une commande pour cause d'accident, de grève, d'incendie, d'inondation, etc. Cette énumération n'est pas restrictive.

Article 13 - Politique de confidentialité et mot de pass

1. La politique en matière de protection de la vie privée et de cookies est publiée par l'entrepreneur sur le site web.

2. Le mot de passe créé par le client pour l'enregistrement doit rester confidentiel, ne pas être divulgué à d'autres personnes et n'être utilisé que par le client.
3. Si le client soupçonne que le compte ou le mot de passe est connu d'un tiers, il doit en informer immédiatement l'entrepreneur. Toutefois, l'entrepreneur n'est jamais responsable si ces données sont connues d'un tiers ou si elles sont utilisées de manière abusive par un tiers.

Article 14 - Plaintes

1. Les plaintes concernant l'exécution du contrat doivent être soumises à l'entrepreneur à l'adresse klantenservice@easily.nl dans un délai de 14 jours après que le client a identifié les défauts, décrits de manière complète et claire.
2. Les plaintes déposées auprès de l'entrepreneur recevront une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une plainte nécessite un délai de traitement prévisible plus long, l'opérateur répondra dans le délai de 14 jours avec un accusé de réception et une indication de la date à laquelle le client peut s'attendre à recevoir une réponse plus détaillée.
3. Une plainte ne suspend pas les obligations de l'opérateur, sauf indication contraire de l'opérateur par écrit.
4. Si l'entrepreneur estime qu'une plainte est justifiée, il remplacera gratuitement le produit livré.

Article 15 - Litiges

1. Les contrats entre l'entrepreneur et le client auxquels se rapportent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais. Même si le client réside à l'étranger.
2. La Convention de Vienne sur les ventes ne s'applique pas.
3. Si des litiges nés de l'accord ne peuvent être réglés à l'amiable, ils seront soumis au tribunal compétent de l'arrondissement où l'entrepreneur est établi. Le contractant et le client peuvent convenir de régler leurs différends par le biais d'un conseil ou d'un arbitrage contraignant.

Article 16 - Propriété intellectuelle

1. Le client reconnaît expressément que tous les droits de propriété intellectuelle des informations affichées, des annonces ou d'autres expressions relatives au produit appartiennent à l'entrepreneur, aux fournisseurs ou à d'autres détenteurs de droits.
2. Par droits de propriété intellectuelle, on entend les droits de brevet, de copyright, de marque, de dessin et modèle et/ou d'autres droits (de propriété intellectuelle), y compris le savoir-faire, les méthodes et les concepts.
3. Il est interdit au client et aux tiers d'utiliser, y compris de modifier, les droits de propriété intellectuelle décrits dans le présent article, tels que la reproduction, sans

l'accord écrit explicite préalable de l'entrepreneur, de ses fournisseurs ou d'autres ayants droit.

Article 17 - Dispositions finales

1. Les informations figurant sur le site web d'Entrepreneur ne contiennent en aucun cas des conseils médicaux ou des instructions permettant de diagnostiquer, d'initier ou de superviser un traitement médical. Si le client a des questions concernant un diagnostic ou un traitement particulier, il doit consulter un médecin (généraliste) ou d'autres professionnels qualifiés.
2. Les dispositions supplémentaires ou divergentes par rapport aux présentes conditions générales ne doivent pas porter préjudice au client et doivent être consignées par écrit ou de manière à pouvoir être consultées par le client de manière accessible.