

# CONDITIONS GÉNÉRALES Home shopping CLIENT PARTICULIER

## Article 1 – Définitions

Dans les présentes Conditions Générales, les définitions suivantes s'appliquent :

1. Accord complémentaire : un accord par lequel le consommateur acquiert des produits, du contenu numérique et/ou des services dans le cadre d'un contrat à distance et ces biens, contenus numériques et/ou services sont fournis par l'entrepreneur ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et l'entrepreneur ;
2. Délai de réflexion : le délai pendant lequel le consommateur peut exercer son droit de rétractation ;
3. Consommateur : la personne physique qui n'agit pas à des fins liées à son commerce, son entreprise, son artisanat ou sa profession ;
4. Jour : jour calendaire ;
5. Contenu numérique : données produites et livrées sous forme numérique ;
6. Accord de durée : un accord qui s'étend à la livraison régulière de biens, de services et/ou de contenus numériques pendant une certaine période ;
7. Support de données durable : tout outil – y compris le courrier électronique – qui permet au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont personnellement adressées de manière à permettre une consultation ou une utilisation ultérieure pendant une durée adaptée à la finalité pour laquelle les informations sont destinées et qui permettent une reproduction inchangée des informations stockées ;
8. Droit de rétractation : possibilité pour le consommateur de résilier le contrat à distance pendant le délai de réflexion ;
9. Entrepreneur : la personne physique ou morale qui est membre de Thuiswinkel.org et propose des produits, (accès à) du contenu numérique et/ou des services à distance aux consommateurs ;
10. Accord à distance : un accord 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 et y compris la conclusion du contrat, exclusivement ou partiellement un ou davantage de techniques de communication à distance sont utilisées ;
11. Modèle de formulaire de rétractation : le modèle européen de formulaire de rétractation figurant en Annexe I des présentes conditions ; L'Annexe I ne doit pas être mise à disposition si le consommateur ne dispose pas d'un droit de rétractation à l'égard de sa commande ;
12. Technologie de communication à distance : moyen qui peut être utilisé pour conclure un accord, sans que le consommateur et l'entrepreneur aient à se rencontrer dans la même pièce au même moment.

## **Article 2 – Identité de l'entrepreneur**

Nom de l'entrepreneur : VIRUSSPEEDCHECK B.V.

Exerçant sous le(s) nom(s) :

Easily

Adresse professionnelle :< /p>

Utrechthaven 12A, 3433 PN Nieuwegein

Numéro de téléphone : +31857603953

Accessibilité :

Du lundi au Vendredi de 09h00 à 17h00

Adresse e-mail : info@easily.nl

Numéro de Chambre de Commerce : 80714544

Numéro de TVA : NL861771850B01

## **Article 3 – Applicabilité**

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à chaque offre de l'entrepreneur et à tout contrat à distance conclu 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 indiquera avant la conclusion du contrat à distance comment les conditions générales peuvent être consultées chez l'entrepreneur et qu'elles seront envoyées gratuitement dans les plus brefs délais à la demande du consommateur.
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 peut être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de manière à ce qu'il puisse être lu par le consommateur. être facilement stockés sur un support de données durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, avant la conclusion du contrat à distance, il sera indiqué où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et qu'elles seront envoyées gratuitement par voie électronique ou autrement à la demande du consommateur.
4. Dans le cas où, outre les présentes conditions générales, des conditions spécifiques à un produit ou à un service s'appliquent également, les deuxième et troisième alinéas s'appliquent mutatis mutandis et en cas de conditions générales contradictoires, le consommateur peut toujours se fier aux conditions applicables. disposition 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, cela sera expressément indiqué dans l'offre.
2. L'offre contient une description complète et précise des produits, contenus numériques et/ou services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre une bonne appréciation de

l'offre par le consommateur. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci constituent une représentation fidèle des produits, services et/ou contenus numériques proposés. Les erreurs ou erreurs évidentes dans l'offre n'engagent pas l'entrepreneur.

3. Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour le consommateur quels sont les droits et obligations associés à l'acceptation de l'offre.

## **Article 5 – L'accord**

1. Le contrat est conclu, sous réserve des dispositions du paragraphe 4, au moment de l'acceptation par le consommateur de l'offre et du respect des conditions fixées.

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

3. Si le contrat est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser le transfert électronique des données et garantir un environnement Web sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures de sécurité appropriées.

4. L'entrepreneur peut, dans le cadre juridique, s'informer si le consommateur est en mesure de remplir ses obligations de paiement, ainsi que 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 le contrat, il a le droit de refuser une commande ou une demande avec des raisons ou d'attacher des conditions particulières à l'exécution.

5. L'entrepreneur enverra les informations suivantes au consommateur au plus tard lors de la livraison du produit, du service ou du contenu numérique, par écrit ou de manière à ce qu'elles puissent être stockées par le consommateur de manière accessible sur un support de données durable :< /p>

a. l'adresse de visite de la succursale de l'entrepreneur où le consommateur peut s'adresser pour déposer une plainte ;

b. les conditions dans lesquelles et la manière dont le consommateur peut exercer le droit de rétractation, ou une déclaration claire concernant l'exclusion du 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 ; le cas échéant, les frais de livraison ; et le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance ; les conditions de résiliation du contrat si le contrat a une durée supérieure à un an ou est d'une durée indéterminée ; f. si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de rétractation.

## **Article 6 – Droit de rétractation**

Pour les produits :

1. Le consommateur peut résilier un contrat concernant l'achat d'un produit pendant un délai de réflexion de 14 jours sans indication de motifs. L'entrepreneur peut demander au consommateur le motif de la rétractation, mais ne peut pas l'obliger à indiquer son(s) motif(s).

2. Le délai de réflexion visé au paragraphe 1 commence le lendemain de la réception du produit par le consommateur, ou un tiers désigné au préalable par le consommateur, qui n'est pas le transporteur, ou :

a. a commandé plusieurs produits : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit. L'entrepreneur peut, à condition d'en avoir clairement informé le consommateur avant le processus de commande, refuser une commande de plusieurs produits avec des délais de livraison différents.

b. si la livraison d'un produit consiste en différents envois ou parties : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier envoi ou partie

c. dans le cas d'accords 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 sont pas sur un support tangible livré :

3. Le consommateur peut résilier un contrat de service et un contrat de livraison de contenu numérique qui n'a pas été livré sur un support matériel dans un délai de 14 jours sans indication de motifs. L'entrepreneur peut demander au consommateur le motif de la rétractation, mais ne l'oblige pas à indiquer son(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 livrés sur un support matériel en cas de défaut de informer du droit de rétractation :

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

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

## **Article 7 – Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation**

1. Pendant le délai 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 ici est que le consommateur ne peut manipuler et inspecter le produit que comme il le ferait dans un magasin.

2. Le consommateur n'est responsable que de toute réduction de la valeur du produit résultant d'une manipulation du produit allant 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 lui a pas fourni toutes les informations légalement requises sur le droit de rétractation avant ou au moment de la conclusion du contrat.

## **Article 8 – Exercice du droit de rétractation par le consommateur et frais liés à celui-ci**

1. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il doit en informer l'entrepreneur dans le délai de réflexion au moyen du modèle de formulaire de rétractation ou d'une autre manière sans ambiguïté.
2. Dès que possible, mais dans les 14 jours à compter du jour suivant la notification visée au paragraphe 1, le consommateur doit retourner le produit ou le remettre à (un représentant autorisé de) l'entrepreneur. Cela n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de récupérer lui-même le produit. Le consommateur a en tout cas respecté le délai de retour s'il renvoie le produit avant l'expiration du délai de réflexion.
3. Le consommateur renvoie le produit avec tous les accessoires fournis, si cela est raisonnablement possible, dans son état et son emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.
4. Le risque et la charge de la preuve pour l'exercice correct et opportun du droit de rétractation incombent au consommateur.
5. Le consommateur supporte les frais directs de retour du produit. Si l'entrepreneur n'a pas indiqué que le consommateur doit supporter ces frais ou si l'entrepreneur indique qu'il supportera lui-même les frais, le consommateur n'a pas à supporter les frais de retour.
6. Si le consommateur rétracte après avoir expressément demandé que l'exécution du service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité non préparés pour la vente dans un volume limité ou une quantité déterminée commence pendant le délai de réflexion, le consommateur est l'entrepreneur. .  
montant dû qui est proportionnel à la partie de l'obligation remplie par l'entrepreneur au moment de la rétractation, par rapport à l'exécution complète de l'obligation.
7. Le consommateur ne supportera aucun frais pour l'exécution de services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité qui ne sont pas préparés pour la vente en volume ou en quantité limitée, ni pour la fourniture de chauffage urbain, si : a l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises concernant le droit de rétractation, le remboursement des frais en cas de rétractation ou le modèle de formulaire de rétractation, ou b. le consommateur n'a pas expressément demandé le début de l'exécution du service ou la livraison de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain pendant le délai de réflexion.
8. Le consommateur ne supportera aucun frais pour la livraison totale ou partielle du contenu numérique non livré sur un support matériel, si : a. il n'a pas expressément accepté de commencer à remplir les obligations préalables à l'accord de livraison avant la fin du délai de refroidissement. période d'arrêt ;  
b. il n'a pas reconnu qu'il perdait 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 résiliés de plein droit.

## **Article 9 – Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation**

1. Si l'entrepreneur permet la notification de rétractation par le consommateur par voie électronique, il enverra immédiatement un accusé de réception après avoir reçu cette notification.
2. L'entrepreneur remboursera tous les paiements effectués par le consommateur, y compris les éventuels 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 la rétractation. À moins que l'entrepreneur ne propose de récupérer lui-même le produit, il peut attendre le remboursement jusqu'à ce qu'il ait reçu le produit ou jusqu'à ce que le consommateur prouve qu'il a retourné le produit, selon la première éventualité.
3. L'entrepreneur utilise le même mode de paiement que celui utilisé par le consommateur pour le remboursement, à moins que le consommateur n'accepte un mode différent. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.
4. Si le consommateur a opté pour 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 le plus coûteux.

## **Article 10 – Exclusion du droit de rétractation**

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

1. Produits ou services dont le prix est soumis aux fluctuations du marché financier sur lesquels l'entrepreneur n'a aucune influence et qui peuvent survenir pendant le délai de rétractation
2. Accords conclus lors d'une vente aux enchères publique. Une vente aux enchères publique est définie comme une méthode de vente dans laquelle des produits, du contenu numérique et/ou des services sont proposés par l'entrepreneur au consommateur qui est personnellement présent ou a la possibilité d'être personnellement présent à la vente aux enchères, sous la supervision d'un commissaire-priseur, et lorsque l'enchérisseur retenu est obligé d'acheter les produits, le contenu numérique et/ou les services ;
3. Les contrats de service, après l'exécution complète du service, mais seulement si : a. l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur ; et  
b. le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de rétractation dès que l'entrepreneur a pleinement exécuté le contrat ;
4. Voyages à forfait visés à l'article 7:500 du Code civil néerlandais et contrats de transport de passagers ;
5. Contrats de services pour la fourniture d'un hébergement, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique et autre qu'à des fins résidentielles, de transport de marchandises, de services de location de voitures et de restauration ;
6. Accords relatifs aux activités de loisirs, si l'accord prévoit une date ou un délai d'exécution précis ;

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 spécifique ;
8. Produits qui se gâtent rapidement ou ont une durée de conservation limitée ;
9. Produits scellés qui ne peuvent pas être retournés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été brisé après la livraison ;
10. Produits qui, de par leur nature, sont mélangés de manière irréversible avec d'autres produits après la livraison ;
11. Boissons alcoolisées dont le prix a été convenu à la conclusion du contrat, mais dont la livraison ne peut avoir lieu qu'après 30 jours et dont la valeur réelle dépend des fluctuations du marché sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence ;
12. Enregistrements audio, vidéo et logiciels informatiques scellés, dont le sceau a été brisé après la livraison ;
13. Journaux, périodiques ou magazines, à l'exception des abonnements à ceux-ci ;
14. La fourniture d'un contenu numérique autrement que sur un support matériel, mais seulement si : a. la prestation a commencé avec le consentement exprès et préalable du consommateur ; et b. le consommateur a déclaré qu'il perd de ce fait 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 proposés ne seront pas augmentés, à l'exception des modifications de prix résultant de modifications des taux de TVA.
2. Nonobstant le paragraphe précédent, l'entrepreneur peut proposer des produits ou des services à prix variables, dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels l'entrepreneur n'a aucune influence. Cette responsabilité face aux fluctuations et le fait que les prix indiqués sont des prix indicatifs sont indiqués 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 réglementations ou de dispositions légales.
4. Les augmentations de prix à partir de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si l'entrepreneur l'a stipulé et : a. ou b. le consommateur a le droit de résilier le contrat avec effet à compter du jour où l'augmentation de prix prend effet.
5. Les prix indiqués dans l'offre de produits ou de services incluent la TVA.

### **Article 12 - Respect de l'accord et garantie complémentaire**

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications indiquées dans l'offre, aux exigences raisonnables de fiabilité et/ou d'utilisabilité et aux dispositions légales en vigueur à la date de la conclusion du contrat et/ou aux 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, fabricant ou importateur ne limite jamais les droits légaux et les réclamations que le consommateur peut faire valoir contre l'entrepreneur en vertu du contrat si l'entrepreneur n'a pas rempli sa part du contrat

< p>3. Une garantie supplémentaire désigne toute obligation de l'entrepreneur, de son fournisseur, importateur ou producteur dans laquelle il accorde au consommateur certains droits ou réclamations qui vont au-delà de ce qu'il est légalement tenu de faire en cas de manquement à sa part du contrat. .

### **Article 13 – Livraison et exécution**

1. L'entrepreneur fera preuve du plus grand soin lors de la réception et de l'exécution des commandes de produits et lors de l'évaluation des demandes de prestation de services.

2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a communiquée à l'entrepreneur.

3. Compte tenu de ce qui est indiqué à l'article 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur exécutera les commandes acceptées dans les meilleurs délais, mais au plus tard dans les 30 jours, à moins qu'un délai de livraison différent n'ait été convenu. Si la livraison est retardée ou si une commande ne peut pas être exécutée ou ne peut être exécutée que partiellement, le consommateur en sera informé au plus tard 30 jours après avoir passé la commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais et a droit à toute indemnisation.

4. Après dissolution conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera immédiatement le montant payé par le consommateur.

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 représentant désigné à l'avance et porté à la connaissance de l'entrepreneur, sauf convention contraire expresse.

### **Article 14 – Durée des opérations : 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 l'électricité) ou de services, en tenant compte des règles de résiliation convenues et d'un délai de préavis d'au maximum un mois.

2. Le consommateur peut résilier 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 jusqu'à la fin de la durée déterminée, en tenant compte des règles de résiliation convenues et d'un délai de préavis d'au moins un mois maximum.

3. Le consommateur peut annuler les accords mentionnés dans les paragraphes précédents :

a. à tout moment et ne se limitent pas à l'annulation à un certain moment ou dans une certaine période ;

b. au moins annuler de la même manière qu'ils ont été conclus par lui ;

c. résiliez toujours avec le même délai de préavis que celui convenu par l'entrepreneur.

Prolongation :

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

5. Nonobstant l'alinéa précédent, un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière d'informations quotidiennes et hebdomadaires et de magazines peut être tacitement prolongé pour une durée déterminée pouvant aller jusqu'à trois mois, si le consommateur refuse de accepter cet accord prolongé peut annuler la fin de la prolongation avec un préavis d'un mois maximum.

6. Un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits ou de services ne peut être tacitement prolongé pour une durée indéterminée que si le consommateur peut résilier à tout moment avec un préavis d'un mois maximum. Le délai de préavis est de trois mois au maximum si l'accord s'étend à la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de journaux et magazines quotidiens, d'information et hebdomadaires.

7. Un contrat à durée limitée pour la livraison régulière de journaux et magazines quotidiens, d'information et hebdomadaires à des fins de lancement (abonnement d'essai ou de lancement) n'est pas tacitement prolongé et se termine automatiquement après la période d'essai ou de lancement.

Durée :

8. Si un contrat a une durée supérieure à un an, le consommateur peut résilier le contrat à tout moment après un an avec un préavis d'un mois maximum, à moins que le caractère raisonnable et l'équité ne s'opposent à une résiliation avant la fin de la durée convenue. /p>

## **Article 15 – Paiement**

1. Sauf indication contraire dans le contrat ou dans les conditions complémentaires, 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 après la conclusion du contrat. Dans le cas d'un accord de prestation de service, ce délai commence à courir le lendemain de la réception par le consommateur de la confirmation de l'accord.

2. Lors de la vente de produits aux consommateurs, le consommateur ne peut jamais être obligé de payer plus de 50 % d'avance dans les conditions générales. Si un paiement anticipé a été stipulé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du ou des services concernés avant que le paiement anticipé convenu n'ait été effectué.

3. Le consommateur a l'obligation de signaler immédiatement toute inexactitude dans les détails de paiement fournis ou déclarés à l'entrepreneur.

4. Si le consommateur ne remplit pas son ou ses obligations de paiement à temps, il est, après que l'entrepreneur l'a informé du retard de paiement et que l'entrepreneur a accordé au consommateur un délai de 14 jours pour remplir encore ses obligations de paiement, après le Si le paiement n'est pas effectué dans ce délai de 14 jours, des intérêts légaux seront dus 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 au maximum à : 15 % sur les montants impayés jusqu'à 2 500 € ; 10 % sur les 2 500 € suivants et 5 % sur les 5 000 € suivants avec un minimum de 40 €. L'entrepreneur peut s'écarter des montants et pourcentages indiqués au profit du consommateur.

### **Article 16 – Procédure de réclamation**

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de réclamation suffisamment médiatisée et traite la réclamation conformément à cette procédure de réclamation.
2. Les réclamations concernant l'exécution du contrat doivent être soumises de manière complète et claire 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 prévisible plus long, l'entrepreneur répondra dans les 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 réclamation concernant un produit, un service ou le service de l'entrepreneur peut également être déposée via un formulaire de réclamation sur la page consommateur du site Internet Thuiswinkel.org [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org). La plainte sera ensuite envoyée à la fois à l'entrepreneur en question et à Thuiswinkel.org.
5. Le consommateur doit donner à l'entrepreneur au moins 4 semaines pour résoudre la plainte d'un commun accord. Passé ce délai, surgit un litige soumis à la procédure de règlement des différends.

### **Article 17 – Litiges**

1. Les accords entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels s'appliquent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais.
2. Les litiges entre le consommateur et l'entrepreneur concernant la conclusion ou l'exécution d'accords relatifs aux produits et services à livrer ou à livrer par cet entrepreneur peuvent être soumis tant par le consommateur que par l'entrepreneur à la commission des litiges de Thuiswinkel, dans le respect des dispositions. ci-dessous, PO Box 90600, 2509 LP à La Haye ([www.sgc.nl](http://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 plainte n'aboutit pas à une solution, le litige doit être soumis à la Commission des litiges par écrit ou sous une autre forme à déterminer par la Commission au plus tard 12 mois après la date à laquelle le consommateur a soumis la plainte à l'entrepreneur.
5. Si le consommateur souhaite soumettre un litige à la Commission des Litiges, l'entrepreneur est lié à ce choix. Il est préférable que le consommateur en informe d'abord l'entrepreneur.
6. Si l'entrepreneur souhaite soumettre un litige à la Commission des litiges, le consommateur doit indiquer par écrit, dans les cinq semaines suivant une demande écrite de l'entrepreneur, s'il le souhaite ou s'il souhaite que le litige soit traité par le tribunal compétent. Si l'entrepreneur n'a pas connaissance

du choix du consommateur dans un délai de cinq semaines, il a le droit de soumettre le litige au tribunal compétent.

7. La Commission des litiges prend sa décision dans les conditions fixées dans le règlement de la Commission des litiges ([www.degeschilcommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel](http://www.degeschilcommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel)). Les décisions du Comité des litiges sont prises sous forme d'avis contraignants.

8. La Commission des litiges ne traitera pas un litige ou cessera de le traiter si l'entrepreneur a obtenu un sursis de paiement, a fait faillite ou a effectivement mis fin à ses activités commerciales avant qu'un litige n'ait été traité par la commission lors de l'audience et d'une décision finale. a été fait. a été signalé.

9. Si, outre la Commission des litiges de Thuiswinkel, une autre commission des litiges reconnue ou affiliée à la Stichting Commissions des litiges pour la consommation (SGC) ou à l'Institut des plaintes en matière de services financiers (Kifid) est compétente, la Commission des litiges de Thuiswinkel est de préférence compétente pour les litiges concernant principalement au mode de vente ou de prestation à distance. Pour tous les autres litiges, l'autre commission de litige reconnue affiliée à SGC ou Kifid.

### **Article 18 – Garantie industrielle**

1. Thuiswinkel.org garantit le respect de l'avis contraignant de la Commission des litiges de Thuiswinkel par ses membres, à moins que le membre ne décide de soumettre l'avis contraignant au tribunal pour examen dans les deux mois suivant son envoi. Cette garantie est rétablie si l'avis contraignant a été confirmé après examen par le tribunal et que le jugement le démontrant est devenu définitif et définitif. Dans la limite d'un montant maximum de 10 000 € par avis contraignant, ce montant sera versé au consommateur par Thuiswinkel.org. Pour les montants supérieurs à 10 000 € par avis contraignant, 10 000 € seront versés. En cas de dépassement, Thuiswinkel.org a une obligation de moyens pour s'assurer que le membre respecte les conseils contraignants.

2. Pour appliquer cette garantie, il est nécessaire que le consommateur fasse un recours écrit à Thuiswinkel.org et qu'il transfère sa créance contre l'entrepreneur à Thuiswinkel.org. Si la créance contre l'entrepreneur s'élève à plus de 10 000 €, le consommateur se voit proposer de transférer sa créance dans la mesure où elle dépasse le montant de 10 000 € à Thuiswinkel.org, après quoi cet organisme effectuera le paiement en son propre nom et à son à ses propres frais, il l'exigera légalement afin de satisfaire le consommateur.

### **Article 19 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires**

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

### **Article 20 - Modifications des conditions générales de Thuiswinkel**

1. Les modifications de ces termes et conditions ne prendront effet qu'après avoir été publiées de manière appropriée, étant entendu qu'en cas de modifications applicables pendant la durée d'une offre, la disposition la plus favorable au consommateur prévaudra.