

Les présentes conditions générales de la fondation *Stichting Webshop Keurmerk* ont été élaborées en consultation avec la Association des consommateurs néerlandais *Consumentenbond* dans le cadre du Groupe de Coordination pour la Concertation sur l'Autorégulation néerlandais, *coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg, alias, CZ*, du Conseil économique et social néerlandais (SER) et entreront en vigueur le 1er juin 2014.

Ces conditions générales seront utilisées par tous les membres de la Fondation Webshop Keurmerk, à l'exception des services financiers au sens de la Loi sur la surveillance financière et dans la mesure où ces services sont sous la supervision de l'Autorité des marchés financiers.

Table des matières :

Article 1 - Définitions

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Article 3 - Applicabilité

Article 4 - L'offre

Article 5 - Le contrat

Article 6 - Droit de rétractation

Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion

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

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

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

Article 11 - Le prix

Article 12 - Exécution et garantie supplémentaire

Article 13 - Livraison et exécution

Article 14 - Transactions à durée déterminée : durée, résiliation et prolongation

Article 15 - Paiement

Article 16 - Mécanisme de règlement des plaintes

Article 17 - Litiges

Article 18 - Garantie sectorielle

Article 19 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Article 20 - Modification des conditions générales par la Fondation Webshop Keurmerk

Article 1 - Définitions Aux termes des présentes conditions, on entend par :

- 1. Accord complémentaire :** un accord par lequel le consommateur acquiert des produits, des contenus numériques 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 rétractation :** la période pendant laquelle le consommateur peut exercer son droit de rétractation ;
- 3. Consommateur :** la personne physique qui n'agit pas pour des finalités liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle ;
- 4. Jour :** jour calendaire ;
- 5. Contenu numérique :** des données produites et fournies sous forme numérique ;
- 6. Contrat à durée déterminée :** un contrat visant la fourniture régulière de biens, de services et/ou de contenus numériques pendant une certaine période ;
- 7. Support durable :** tout moyen, 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 ce qu'elles puissent être consultées ou utilisées à l'avenir pendant une période adaptée à la finalité pour laquelle les informations sont destinées, et qui permet la reproduction non modifiée des informations stockées ;
- 8. Droit de rétractation :** la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance pendant le délai de rétractation ;
- 9. Entrepreneur :** la personne physique ou morale qui est membre de la fondation Stichting Webshop Keurmerk et propose des produits, des contenus numériques et/ou des services à distance aux consommateurs ;
- 10. Contrat à distance :** un contrat conclu entre l'entrepreneur et le consommateur dans le cadre d'un système de vente à distance de produits, de contenus numériques et/ou de services, dans lequel, jusqu'à la conclusion du contrat, l'utilisation exclusive ou conjointe d'une ou plusieurs techniques de communication à distance est faite ;
- 11. Formulaire type de rétractation :** le formulaire européen de rétractation figurant à l'Annexe I des présentes conditions ;
- 12. Technique de communication à distance :** moyen pouvant être utilisé pour conclure un contrat, sans que le consommateur et l'entrepreneur aient besoin d'être réunis simultanément dans le même lieu.

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Nom de l'entreprise:

SPR Retail BV

Agissant sous le nom de:

Jimmy at work

Bezoekadres/Showroom:

Witvrouwenbergweg 13b

5711 CN Someren, Pays-Bas (NL)

Showroom ouverte: du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00, le samedi de 09h00 à 16h00

Numéro de téléphone 0033 36 319 8194

Disponibilité du service client: du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00

Adresse e-mail: info@jimmyatwork.fr

Numéro de registre du commerce (KvK): 66295165

Numéro de TVA: NL856485093B01

Article 3 - Applicabilité

1. Ces conditions générales s'appliquent à toute offre du commerçant ainsi qu'à tout contrat conclu à distance entre le commerçant et le consommateur.
2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte de ces conditions générales est mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, le commerçant indiquera, avant la conclusion du contrat à distance, de quelle manière les conditions générales peuvent être consultées chez le commerçant et qu'elles seront gratuitement fournies sur demande du consommateur dès que possible.
3. Si le contrat à distance est conclu électroniquement, et en dérogation au paragraphe précédent, le texte de ces conditions générales peut être mis à disposition du consommateur de manière électronique avant la conclusion du contrat à distance, de manière à ce qu'il puisse être facilement enregistré par le consommateur sur un support durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, il sera indiqué avant la conclusion du contrat à distance où les conditions générales peuvent être consultées de manière électronique et qu'elles seront gratuitement envoyées par voie électronique ou par tout autre moyen sur demande du consommateur.
4. Dans le cas où, en plus de ces conditions générales, des conditions spécifiques aux produits ou services s'appliquent également, les paragraphes deux et trois s'appliquent par analogie et le consommateur peut, en cas de conditions contradictoires, se prévaloir de 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 des conditions, cela sera explicitement précisé 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 au consommateur d'évaluer correctement l'offre. Si le commerçant utilise des images, celles-ci sont une représentation fidèle des produits, services et/ou contenus numériques proposés. Les erreurs évidentes ou les fautes évidentes dans l'offre ne lient pas le commerçant.
3. Chaque offre contient des informations permettant au consommateur de comprendre clairement les droits et obligations liés à l'acceptation de l'offre.

Article 5 – Le contrat

1. Le contrat est conclu, sous réserve de ce qui est prévu au paragraphe 4, au moment de l'acceptation par le consommateur de l'offre et de la satisfaction des conditions y afférentes.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, le professionnel confirme immédiatement par voie électronique la réception de l'acceptation de l'offre. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par le professionnel, le consommateur peut annuler le contrat.
3. Si le contrat est conclu électroniquement, le professionnel prend des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser la transmission électronique des données et assure un environnement web sécurisé. Si le consommateur peut payer électroniquement, le professionnel prendra les mesures de sécurité appropriées à cet effet.
4. Dans les limites légales, le professionnel peut vérifier si le consommateur est en mesure de s'acquitter de ses obligations de paiement, ainsi que tous les faits et facteurs pertinents pour conclure le contrat à distance de manière responsable. Si, sur la base de cette enquête, le professionnel a des motifs légitimes de ne pas conclure le contrat, il est en droit de refuser une commande ou une demande motivée ou d'imposer des conditions particulières à son exécution.
5. Le professionnel fournira, au plus tard lors de la livraison du produit, du service ou du contenu numérique au consommateur, les informations suivantes, envoyées par écrit ou de manière à ce qu'elles puissent être stockées de manière accessible par le consommateur sur un support durable :
 - 5.1. L'adresse de visite de l'établissement du professionnel où le consommateur peut adresser ses réclamations ;
 - 5.2. Les conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation par le consommateur, ainsi qu'une mention claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
 - 5.3. Les informations sur les garanties et les services après-vente existants ;
 - 5.4. Le prix, toutes taxes comprises, du produit, du service ou du contenu numérique ; le cas échéant, les frais de livraison ; et les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance ;
 - 5.5. Les conditions de résiliation du contrat si celui-ci a une durée de plus d'un an ou est à durée indéterminée ;
 - 5.6. Si le consommateur a un droit de rétractation, le formulaire type de rétractation.
6. En cas de transaction à durée, 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 résilier un contrat d'achat d'un produit pendant une période de réflexion d'au moins 14 jours sans donner de motif. Le professionnel peut demander au consommateur la raison de la rétractation, mais ne peut pas l'obliger à la fournir.

2. Le délai de réflexion mentionné au paragraphe 1 commence le lendemain du jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui et autre que le transporteur, a reçu le produit, ou :
 1. 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 professionnel peut, pour autant qu'il en ait informé clairement le consommateur avant le processus de commande, traiter une commande de plusieurs produits avec des délais de livraison différents.
 2. si la livraison d'un produit se compose de différents envois ou éléments : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier envoi ou élément ;

1. pour les contrats de livraison régulière de produits sur une période déterminée : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le premier produit.

Pour les services et le contenu numérique non fournis sur un support matériel :

3. Le consommateur peut résilier un contrat de services et un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel pendant au moins 14 jours sans donner de motif. Le professionnel peut demander au consommateur la raison de la rétractation, mais ne peut pas l'obliger à la fournir.
4. Le délai de réflexion mentionné au paragraphe 3 commence le jour suivant la conclusion du contrat. Prolongation du délai de réflexion pour les produits, les services et le contenu numérique non fourni sur un support matériel en cas de non-information sur le droit de rétractation :
5. Si le professionnel n'a pas fourni au consommateur les informations légales obligatoires sur le droit de rétractation ou le formulaire type de rétractation, le délai de réflexion expire douze mois après la fin du délai initial déterminé conformément aux paragraphes précédents de cet article.
6. Si le professionnel fournit les informations mentionnées au paragraphe précédent au consommateur dans les douze mois suivant le début du délai initial de réflexion, le délai de réflexion expire 14 jours après le jour où le consommateur a reçu ces informations.

Article 7 - Obligations du consommateur pendant la période de réflexion

Pendant la période de réflexion, le consommateur traitera le produit et son emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Le principe de base est que le consommateur ne peut manipuler et inspecter le produit que comme il le ferait dans un magasin.

Le consommateur est seul responsable de la dépréciation du produit résultant d'une manipulation du produit qui dépasse ce qui est autorisé dans le paragraphe 1.

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

Article 8 – Exercice du droit de rétractation par le consommateur et frais associés

1. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il le notifie dans le délai de réflexion au moyen du formulaire de rétractation modèle ou de toute autre manière non équivoque à l'entrepreneur.
2. Aussi rapidement que possible, mais dans les 14 jours suivant la notification visée au paragraphe 1, le consommateur renvoie le produit ou le remet à l'entrepreneur ou à son représentant. Ceci n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de récupérer le produit lui-même. Le consommateur a respecté le délai de renvoi en tout cas s'il renvoie le produit avant la fin du délai de réflexion.
3. Le consommateur renvoie le produit avec tous les accessoires fournis, dans la mesure du possible dans son état et emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.
4. Le risque et la charge de la preuve de l'exercice correct et en temps voulu du droit de rétractation incombe au consommateur.
5. Le consommateur supporte les coûts directs de renvoi du produit. Si l'entrepreneur n'a pas indiqué que le consommateur doit supporter ces coûts ou si l'entrepreneur indique qu'il prend en charge les coûts, le consommateur n'a pas à supporter les coûts de renvoi.
6. Si le consommateur se rétracte après avoir expressément demandé que l'exécution du service ou la livraison de gaz, d'eau ou d'électricité, qui ne sont pas mis en vente dans un volume limité ou une quantité déterminée, commence pendant le délai de réflexion, le consommateur doit à l'entrepreneur un montant proportionnel à la partie de l'engagement exécutée par l'entrepreneur au moment de la rétractation, par rapport à l'exécution complète de l'engagement.
7. Le consommateur ne supporte aucun frais pour l'exécution de services ou la livraison d'eau, de gaz ou d'électricité, qui ne sont pas mis en vente dans un volume ou une quantité limité(e), ou pour la livraison de chauffage urbain, si :
 - 7.1. l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légales obligatoires sur le droit de rétractation, la compensation des frais en cas de rétractation ou le formulaire de rétractation, ou ;\
 - 7.2. le consommateur n'a pas expressément demandé le commencement de l'exécution du service ou de la livraison de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain pendant le délai de réflexion.
8. Le consommateur ne supporte aucun frais pour la fourniture totale ou partielle de contenu numérique non fourni sur un support matériel, si :
 - 8.1. il n'a pas expressément consenti à sa fourniture avant la fin du délai de réflexion ;
 - 8.2. il n'a pas reconnu perdre son droit de rétractation en donnant son consentement ; ou
 - 8.3. l'entrepreneur a omis de recueillir cette déclaration du consommateur.

9. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, tous les contrats supplémentaires sont résiliés de plein droit.

Article 9 - Obligations du commerçant en cas de rétractation

1. Si le commerçant permet au consommateur de notifier sa rétractation de manière électronique, il envoie immédiatement après réception de cette notification un
2. Le commerçant rembourse tous les paiements du consommateur, y compris les frais de livraison éventuels facturés par le commerçant pour le produit retourné, immédiatement mais dans un délai de 14 jours suivant le jour où le consommateur lui a notifié la rétractation. À moins que le commerçant ne propose de récupérer le produit lui-même, il peut attendre le remboursement jusqu'à ce qu'il ait reçu le produit ou que le consommateur fournisse la preuve qu'il a renvoyé le produit, selon ce qui intervient en premier.
3. Le commerçant utilise le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur, sauf si le consommateur accepte une autre méthode. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.
4. Si le consommateur a choisi une méthode de livraison plus coûteuse que la livraison standard la moins chère, le commerçant n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires pour la méthode plus coûteuse.

Article 10 – Exclusion du droit de rétractation

Le commerçant peut exclure les produits et services suivants du droit de rétractation, mais seulement s'il en a clairement fait mention dans l'offre, au moins en temps utile avant la conclusion du contrat :

1. Produits ou services dont le prix est lié à des fluctuations sur le marché financier sur lesquelles le commerçant n'a aucune influence et qui peuvent survenir pendant la période de rétractation ;
2. Contrats conclus lors d'une vente aux enchères publiques. Par vente aux enchères publiques, on entend une méthode de vente où les produits, contenus numériques et/ou services sont proposés par le commerçant au consommateur présent en personne ou ayant la possibilité d'être présent en personne à la vente, sous la direction d'un commissaire-priseur, et où l'enchérisseur réussi est obligé de prendre les produits, contenus numériques et/ou services ;
3. Contrats de services, après exécution complète du service, mais seulement si :
 - 3.1 l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur ; et
 - 3.2 le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de rétractation dès que le commerçant a complètement exécuté le contrat ;
4. Contrats de services de mise à disposition d'hébergement, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique et autre que pour des fins résidentielles, transport de biens, services de location de voitures et services de restauration ;

5. Contrats liés aux loisirs, si le contrat prévoit une date ou une période spécifique d'exécution.
6. 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
7. Produits périssables ou à durée de conservation limitée
8. Produits scellés qui ne sont pas aptes à être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été rompu après la livraison
9. Produits qui, par leur nature, sont irréversiblement mélangés à d'autres produits après livraison
10. Boissons alcoolisées dont le prix est convenu lors de la conclusion du contrat, mais dont la livraison ne peut avoir lieu qu'après 30 jours, et dont la valeur réelle dépend des fluctuations du marché sur lesquelles le commerçant n'a aucune influence ;
11. Enregistrements audio, vidéo et logiciels scellés dont le sceau a été rompu après livraison
12. Journaux, magazines ou périodiques, à l'exception des abonnements à ceux-ci ;\
13. La fourniture de contenus numériques autres que sur un support matériel, mais seulement si :
 - 13.1. l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur ; et
 - 13.2. le consommateur a déclaré qu'il renonce à son droit de rétractation.

Article 11 – Le prix

1. Pendant la durée de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne seront pas augmentés, sauf en cas de modifications des taux de TVA.
2. Contrairement au paragraphe précédent, le commerçant peut proposer des produits ou services dont les prix sont liés aux fluctuations du marché financier et sur lesquels il n'a pas d'influence, à des prix variables. Cette dépendance aux fluctuations et le fait que les prix éventuellement indiqués sont des prix indicatifs sont précisés dans l'offre.
3. Les augmentations de prix dans les 3 mois suivant la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles résultent de dispositions légales ou
4. Les augmentations de prix à partir de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si le commerçant l'a stipulé et :
 - 4.1 elles résultent de dispositions légales ou réglementaires ; ou
 - 4.2 le consommateur a le droit de résilier le contrat à compter du jour de l'augmentation de prix.
5. Les prix mentionnés dans l'offre de produits ou de services sont inclusifs

Article 12 - Exécution du contrat et garantie supplémentaire

1. Le commerçant garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de qualité et/ou d'utilisation, ainsi qu'aux dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur à la date de la conclusion du contrat. Si cela est

convenu, le commerçant garantit également que le produit est adapté à une utilisation autre que normale.

2. Une garantie supplémentaire fournie par le commerçant, son fournisseur, fabricant ou importateur ne limite en aucun cas les droits légaux et les recours que le consommateur peut exercer à l'encontre du commerçant en cas de non-respect de sa part dans l'exécution du contrat.
3. Par garantie supplémentaire, on entend tout engagement pris par le commerçant, son fournisseur, importateur ou fabricant accordant au consommateur certains droits ou recours qui vont au-delà de ce qui est légalement requis en cas de non-respect de sa part dans l'exécution du

Article 13 - Livraison et exécution

1. Le commerçant prendra le plus grand soin lors de la réception et de l'exécution des commandes de produits, ainsi que lors de l'évaluation des demandes de
2. L'adresse communiquée par le consommateur au commerçant est considérée comme lieu de livraison.
3. Conformément à ce qui est stipulé à l'article 4 des présentes conditions générales, le commerçant exécutera les commandes acceptées dans les meilleurs délais, mais au plus tard dans un délai de 30 jours, sauf accord contraire sur un autre délai de livraison. En cas de retard de livraison, ou si une commande 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 de demander une éventuelle indemnisation.
4. Après résiliation conformément au paragraphe précédent, le commerçant remboursera immédiatement le montant payé par le consommateur.
5. Le risque de dommage et/ou de perte des produits incombe au commerçant jusqu'à leur livraison au consommateur ou à un représentant désigné à l'avance et communiqué au commerçant, sauf stipulation contraire explicite.

Article 14 - Transactions à durée déterminée : durée, résiliation et renouvellement

Résiliation :

1. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée indéterminée et portant sur la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services.

Annuler avec le respect des règles de résiliation convenues et un préavis d'une durée maximale d'un mois.

2. Le consommateur peut résilier à tout moment, à la fin de la durée convenue, un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, en respectant les règles de résiliation convenues à cet effet et un préavis d'une durée maximale d'un mois.
3. Le consommateur peut résilier les accords mentionnés dans les paragraphes précédents

1. à tout moment et sans être limité à une résiliation à un moment spécifique ou dans une période spécifique ;
2. au moins résilier de la même manière qu'ils ont été conclus par lui ;
3. toujours résilier avec le même préavis que celui que l'entrepreneur s'applique à lui-même.

Prolongation :

4. Un contrat conclu pour une durée déterminée et visant à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut être renouvelé ou reconduit tacitement pour une durée déterminée.
5. Contrairement au paragraphe précédent, un contrat conclu pour une durée déterminée et visant à la livraison régulière de journaux, magazines et périodiques peut être reconduit tacitement pour une durée maximale de trois mois, si le consommateur peut résilier ce contrat renouvelé à la fin de la reconduction avec un préavis d'au plus un mois.
6. Un contrat conclu pour une durée déterminée et visant à la livraison régulière de produits ou de services ne peut être reconduit tacitement que pour une durée indéterminée si le consommateur peut résilier à tout moment avec un préavis d'au plus un mois. Le préavis est de trois mois au maximum si le contrat vise la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de journaux, magazines et périodiques.
7. Un contrat à durée limitée pour la livraison régulière à des fins d'essai ou de découverte de journaux, magazines et périodiques (abonnement d'essai ou de découverte) n'est pas reconduit tacitement et se termine automatiquement à l'issue de la période d'essai ou de découverte.

Durée :

8. Si un accord a une durée de plus d'un an, le consommateur peut résilier l'accord à tout moment après un an, moyennant un préavis d'au plus un mois, sauf si la raison et l'équité s'opposent à la résiliation avant la fin de la durée convenue.

Article 15 - Paiement

1. Sauf disposition contraire dans le contrat ou des conditions supplémentaires, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 14 jours suivant le début du délai de rétractation, ou en l'absence de délai de rétractation, dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat. En cas de contrat portant sur la fourniture d'un service, ce délai commence le jour suivant la confirmation du contrat par le consommateur.
2. Dans le cadre de la vente de produits aux consommateurs, le consommateur ne peut en aucun cas être obligé, par les conditions générales, à payer un acompte supérieur à 50 %. Lorsqu'un acompte est convenu, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit quant à l'exécution de la commande ou des services concernés avant que l'acompte convenu n'ait été versé.
3. Le consommateur est tenu de signaler immédiatement à l'entrepreneur toute inexactitude dans les données de paiement fournies ou indiquées.
4. Si le consommateur ne s'acquitte pas de ses obligations de paiement dans les délais impartis, après avoir été informé par l'entrepreneur du retard de paiement et avoir

bénéficié d'un délai de 14 jours pour s'acquitter de ses obligations de paiement, sans paiement dans ce délai de 14 jours, le consommateur est redevable des intérêts légaux sur le montant encore dû et l'entrepreneur est autorisé à facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires qu'il a engagés. Ces frais de recouvrement s'élèvent au maximum à : 15 % des montants impayés jusqu'à 2 500 € ; 10 % des 2 500 € suivants ; et 5 % des 5 000 € suivants, avec un minimum de 40 €. L'entrepreneur peut déroger à ces montants en faveur du consommateur.

Article 16 - Procédure de réclamation

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de réclamation suffisamment annoncée et traite la réclamation conformément à cette procédure de réclamation.
2. Les réclamations concernant l'exécution du contrat doivent être soumises à l'entrepreneur dans un délai raisonnable après que le consommateur ait constaté les défauts, et doivent être entièrement et clairement décrites.
3. Les réclamations soumises à l'entrepreneur seront traitées dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation nécessite un délai de traitement plus long, l'entrepreneur répondra dans le délai de 14 jours avec un accusé de réception et une indication de quand 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 soumise via un formulaire de réclamation sur la page consommateur du site Web de la Stichting Webshop Keurmerk (<https://www.keurmerk.info/nl/consumenten/melden/>). La réclamation sera alors transmise à la fois à l'entrepreneur concerné et à la fondation *Stichting Webshop Keurmerk*.
5. Si la réclamation ne peut être résolue dans un délai raisonnable ou dans les 3 mois suivant sa soumission par un accord mutuel, un différend susceptible d'être soumis à la procédure de règlement des litiges survient.

Article 17 – Litiges

1. Les accords entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels ces conditions générales s'appliquent sont exclusivement régis par le droit néerlandais.
2. Les litiges entre le consommateur et l'entrepreneur concernant la conclusion ou l'exécution des accords relatifs aux produits et services fournis ou livrés par cet entrepreneur peuvent, conformément aux dispositions ci-après, être soumis à la Commission des litiges du commerce électronique (*SGC*), BP 90600, 2509 LP à La Haye (*sgc.nl*).
3. Un litige n'est traité par la Commission des litiges que si le consommateur a d'abord porté sa réclamation à l'entrepreneur dans un délai raisonnable.
4. Au plus tard douze mois après la survenue du litige, celui-ci doit être porté devant la Commission des litiges par écrit.
5. Lorsque le consommateur souhaite soumettre un litige à la Commission des litiges, l'entrepreneur est lié à ce choix. Si l'entrepreneur souhaite le faire, le consommateur doit, dans un délai de cinq semaines après une demande écrite de l'entrepreneur à cet

effet, indiquer par écrit s'il le souhaite également ou s'il préfère que le litige soit traité par le tribunal compétent. Si l'entrepreneur ne reçoit pas le choix du consommateur dans le délai de cinq semaines, il est autorisé à soumettre le litige au tribunal compétent.

6. La Commission des litiges rend ses décisions dans les conditions fixées par le règlement de la Commission des litiges (<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/webshop/>). Les décisions de la Commission des litiges sont contraignantes.
7. La Commission des litiges ne traitera pas un litige ou cessera de le traiter si l'entrepreneur se voit accorder un sursis de paiement, est déclaré en faillite ou a effectivement cessé ses activités commerciales, avant qu'un litige ne soit examiné par la commission lors d'une audience et qu'une décision finale soit rendue.
8. Si, en plus de la Commission des litiges du commerce électronique, une autre commission de litiges reconnue ou affiliée à la Fondation des commissions des litiges pour les affaires de consommation, *Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC)* ou à l'Institut de médiation des services financiers (Kifid) est compétente, la Commission des litiges de la fondation *Stichting Webshop Keurmerk* est préférée pour les litiges concernant principalement la méthode de vente ou de prestation de services à distance. Pour tous les autres litiges, l'autre commission de litiges reconnue par la SGC ou le Kifid est compétente.

Webshop Keurmerk. Indien de vordering op de ondernemer meer bedraagt dan €10.000,-, wordt de consument aangeboden zijn vordering voor zover die boven het bedrag van €10.000,- uitkomt over te dragen aan Stichting Webshop Keurmerk, waarna deze organisatie op eigen naam en kosten de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument.

Article 18 - Garantie de la branche

1. La Fondation *Stichting Webshop Keurmerk* garantit le respect des avis contraignants de la Commission des litiges de la Fondation *Stichting Webshop Keurmerk* par ses membres, sauf si le membre décide de soumettre l'avis contraignant à l'examen du tribunal dans les deux mois suivant son envoi. Cette garantie reprend vie si l'avis contraignant est confirmé après examen par le tribunal et si le jugement en fait foi est entré en force de chose jugée. Jusqu'à concurrence de 10 000 € par avis contraignant, cette somme est versée au consommateur par la Fondation Webshop Keurmerk. Pour des montants supérieurs à 10 000 € par avis contraignant, 10 000 € sont versés. La Fondation *Stichting Webshop Keurmerk* s'engage à faire en sorte que le membre respecte l'avis contraignant pour le montant excédentaire.
2. Pour bénéficier de cette garantie, il est nécessaire que le consommateur fasse appel par écrit à la Fondation *Stichting Webshop Keurmerk* et qu'il cède sa créance sur l'entrepreneur à la Fondation *Stichting Webshop Keurmerk*.

Si la créance sur l'entrepreneur dépasse 10 000 €, le consommateur se voit proposer de céder sa créance excédentaire à la Fondation *Stichting Webshop Keurmerk*, qui engagera alors, à ses propres frais et en son nom, une action en justice pour en obtenir le paiement en vue de satisfaire le consommateur.

Article 19 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Des dispositions complémentaires ou dérogatoires aux présentes conditions générales ne peuvent être préjudiciables au consommateur et doivent être consignées par écrit ou de manière à ce qu'elles puissent être stockées de manière accessible par le consommateur sur un support durable.

Article 20 – Modification des conditions générales de la Fondation Webshop Keurmerk

La Fondation *Stichting Webshop Keurmerk* ne modifiera pas ces conditions générales sans consultation préalable avec la Consumentenbond.

Les modifications apportées à ces conditions ne seront effectives qu'après leur publication de manière appropriée, sous réserve que, en cas de modifications applicables pendant la durée d'une offre, la disposition la plus favorable pour le consommateur sera applicable.

Adresse de la Fondation *Stichting Webshop Keurmerk* : Weteringschans 108 C, 1017 XS Amsterdam

Annexe I : Formulaire de rétractation

(à remplir et à renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

• À : [nom du commerçant]

[adresse géographique du commerçant]

[numéro de fax du commerçant, si disponible]

[adresse e-mail ou électronique du commerçant]

• Je/Nous* vous informe/informons* par la présente de ma/notre* rétractation du contrat portant sur la vente des produits suivants : [désignation du produit], la fourniture du contenu numérique suivant : [désignation du contenu numérique], la prestation du service suivant : [désignation du service]*.

• Commandé le*/Reçu le* [date de la commande pour les services ou de réception pour les produits]

• [Nom du/des consommateur(s)]

• [Adresse du/des consommateur(s)]

• [Signature du/des consommateur(s)] (uniquement en cas de soumission sur papier)

Rayer ce qui ne convient pas ou remplir ce qui convient.