Conditions Générales Comptoir de l'or

Table des matières:
Article 1 - Définitions
Article 2 - Identité de l'entrepreneur
Article 3 - Champ d'application
Article 4 - L'offre
Article 5 - Le contrat
Article 6 - Droit de rétractation
Article 7 - Obligations du consommateur en cas de rétractation
Article 8 - Consommateurs exerçant leur droit de rétractation et coûts associés
Article 9 - Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation
Article 10 - Exclusion du droit de rétraction
Article 11 - Le prix
Article 12 - Exécution du contrat et Garantie supplémentaire
Article 13 - Livraison et mise en œuvre
Article 14 - Transactions de longue durée: durée, dénonciation et prolongation
Article 15 - Paiement
Article 16 - Réclamations
Article 17 - Litiges
Article 18 - Garantie sectorielle
Article 19 - Dispositions supplémentaires ou divergentes
Article 20 - Modification des conditions générales de Thuiswinkel

Article 1 - Définitions
Les termes utilisés dans les présentes conditions ont la signification suivante:
1. **Accord accessoire**: un accord par lequel un consommateur obtient des produits, des contenus numériques et/ou des services au moyen d'un contrat à distance et un entrepreneur ou un tiers livre ces produits ou des contenus numériques et/ou fournit ces prestations conformément à un accord entre ce tiers et l'entrepreneur;
2. **Délai de rétractation**: le délai dans lequel le consommateur peut utiliser son droit de rétractation;
3. Consommateur: a personne physique qui n'agit pas dans l'exercice d'une profession ou d'une entreprise;
4. **Jour**: jour calendaire;
5. **Contenu numérique**: des données fabriquées et fournies sous forme numérique;
6. Transaction de longue durée: un contrat à distance concernant des produits et/ou des services en série, dont l'obligation de livraison et/ou d'achat est de longue durée sur une certaine période;
7. **Support informatique**: tout moyen (y compris l'email) qui permet au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker les informations qui lui ont été adressées personnellement de façon à permettre l'utilisation et la consultation future pour la période nécessaire à l'objectif dans lequel elles ont été collectées ainsi que leur reproduction sans altération;
8. **Droit de rétractation**: la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance dans le délai de rétractation;
9. **Entrepreneur**: la personne physique ou morale qui est membre de la Nederlandse Thuiswinkel Organisatie et qui propose aux consommateurs des produits, (l'accès à) des contenus numériques et/ou des services à distance;
10. **Contrat à distance**: un contrat entre un entrepreneur et un consommateur dans le cadre d'un système de vente à distance de produits, de contenus numériques et/ou de services, jusqu'à la conclusion du contrat et cette dernière incluse, faisant exclusivement usage d'une ou plusieurs techniques pour la communication à distance;
11. **Formulaire-type pour le droit de rétractation**: le formulaire-type européen pour le droit de rétractation qui est inclus à l'annexe I des présentes Conditions générales; L'annexe I ne doit pas être mis à disposition si le consommateur en ce qui concerne son ordre n'a pas le droit de rétractation;
12. **Technique pour la communication à distance**: moyen qui peut être utilisé pour la conclusion d'un contrat, sans que le consommateur ou l'entrepreneur soient réunis simultanément dans le même lieu.

Article 2 - Identité de l’entrepreneur
Edelmetaalmarkt BE BV (Comptoir de l'or)
9000 Gand, Sint-Lievenspoortstraat 305

Numéro de téléphone: +32 9 233 45 54
Adresse e-mail: compliance@goudwisselkantoor.nl

Numéro CBE: BE 0642.538.490

Article 3 - Champ d'application
1. Les présentes conditions générales s’appliquent à toute offre d'un entrepreneur et à tout contrat à distance conclu entre l’entrepreneur et le consommateur.
2. Avant que le contrat à distance ne soit conclu, le texte des présentes Conditions générales sera mis à la disposition du consommateur. Si cela n’est raisonnablement pas possible, on informera le consommateur, avant que le contrat à distance ne soit conclu, que les Conditions générales peuvent être consultées chez l’entrepreneur et qu’elles lui seront envoyées à sa demande aussi vite que possible et sans frais.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, le texte de ces Conditions générales peut, par dérogation aux dispositions du paragraphe précédent et avant que le contrat à distance ne soit conclu, être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de façon telle que ce texte puisse être stocké par le consommateur d’une simple manière sur un support informatique durable. Si cela n’est raisonnablement pas possible, on communiquera au consommateur, avant que le contrat à distance ne soit conclu, le lieu où il peut prendre connaissance des Conditions générales par voie électronique, et on l'informera que ces conditions lui seront envoyées à sa demande aussi vite que possible et sans frais par voie électronique ou autrement.
4. Au cas où, à côté des présentes Conditions générales, des conditions de produit ou de services spécifiques s’appliqueraient aussi, les deuxième et troisième paragraphes s’appliquent par analogie, et le consommateur peut toujours invoquer, en cas de conditions générales contradictoires, la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

Article 4 - L'offre
1. Si l’offre a une durée de validité limitée ou si elle est conditionnelle, cela est expressément mentionné dans l’offre.
2. L’offre comporte une description complète et précise des produits et/ou des services offerts. La description est suffisamment détaillée pour que le consommateur puisse bien apprécier l’offre. Si l’entrepreneur utilise des images, il doit choisir une reproduction fidèle des produits et/ou des services offerts. L’entrepreneur n’est pas engagé par des erreurs ou fautes apparentes de l’offre.

Article 5 - Le contrat
1. Le contrat n'est conclu qu'après que Comptoir de l’or a examiné la commande et confirmé au consommateur que celle-ci est acceptée. Un accusé de réception automatique ou une confirmation de réception de la commande ne constitue pas une acceptation de la commande.
2. Si le consommateur a accepté l’offre par voie électronique, l’entrepreneur confirme sans délai par voie électronique la réception de l’acceptation de l’offre. Le consommateur peut résilier le contrat tant que la réception de cette acceptation n’a pas été confirmée.
3. Si le contrat se réalise par voie électronique, l’entrepreneur prend des mesures techniques et d’organisation adéquates pour protéger la transmission électronique de données et il assure un environnement web sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l’entrepreneur prendra des mesures de sécurité adéquates à cet effet.
4. L’entrepreneur peut se renseigner, dans les cadres légaux, pour savoir si le consommateur est en mesure de satisfaire à ses obligations de paiement ainsi que sur tous les faits et facteurs qui sont importants pour conclure le contrat à distance de façon justifiée. Si, sur base de ces recherches, l’entrepreneur a de bonnes raisons pour ne pas conclure le contrat, il a le droit soit de refuser une commande ou une demande de façon motivée, soit d’en lier l’exécution à des conditions spéciales.
5. Le consommateur n'est pas autorisé à passer des commandes à caractère spéculatif. Est notamment considéré comme spéculatif le fait de passer plusieurs commandes dans le but d'annuler ultérieurement, en tout ou en partie, une ou plusieurs commandes en fonction d'une

évolution favorable des cours ou d'autres conditions du marché. Si Comptoir de l'or constate ou soupçonne raisonnablement un tel comportement ou tout autre abus du processus de commande, elle est en droit de refuser des commandes, de conserver les acomptes versés et de ne plus traiter les commandes futures du consommateur concerné.

6. L'entrepreneur enverra au consommateur avec le produit, le contenu numérique ou le service les informations suivantes, et ce par écrit ou de façon telle que le consommateur puisse stocker celles-ci d'une manière accessible sur un support informatique durable:
   a. l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut déposer des réclamations;
   b. les conditions sous lesquelles et la façon dont le consommateur peut utiliser le droit de rétractation, ou une mention claire disant que le droit de rétractation est exclu;
   c. l'information sur le service après-vente existant et les garanties;
   d. le prix, toutes taxes comprises, du produit, du service ou du contenu numérique; les frais de livraison, le cas échéant, et les modalités de paiement, de livraison ou de mise en œuvre du contrat à distance;
   e. les conditions pour la dénonciation du contrat si la durée du contrat est supérieure à douze mois ou si le contrat est d'une durée indéterminée;
   f. le formulaire-type pour le droit de rétractation si le consommateur dispose du droit de rétractation.
7. Si l'entrepreneur s'est engagé dans une transaction de longue durée, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

Article 6 - Droit de rétractation

En cas de livraison de produits:

1. En cas d'achat de produits, le consommateur peut dénoncer le contrat sans indiquer les raisons pendant une période de 14 jours au minimum. L'entrepreneur a le droit de demander au consommateur les raisons de sa rétractation mais le consommateur n'est pas tenu de les fournir.
2. Le délai au paragraphe 1 commence à courir à compter du lendemain du jour de la réception du produit par le consommateur ou par un représentant désigné à l'exclusion du transporteur, ou:
   a. si le consommateur a commandé plusieurs produits: le jour de la réception du dernier produit par le consommateur ou un tiers désigné par le consommateur. L'entreprise peut convenir avec le consommateur qu'une commande unique de plusieurs produits avec différentes dates de livraison est considérée comme des commandes distinctes, sans frais supplémentaires pour le consommateur.
   b. si la commande se compose de plusieurs livraisons ou parties: le jour de la réception de la dernière livraison ou de la dernière partie par le consommateur ou un tiers désigné par le consommateur.
   c. pour les contrats prévoyant la livraison régulière de produits sur une période donnée: le jour de la réception du dernier produit par le consommateur ou un tiers désigné par le consommateur.

En cas de prestation de services et contenus numériques non fournis sur un support durable:

3. En cas d'achat de contenus numériques non fournis sur un support durable, le consommateur peut dénoncer le contrat sans indiquer les raisons pendant une période de 14 jours au minimum. L'entrepreneur a le droit de demander au consommateur les raisons de sa rétractation mais le consommateur n'est pas tenu de les fournir.
4. Le délai au paragraphe 3 commence à courir le jour suivant la date de conclusion du contrat.

Période de rétractation étendue pour les produits, services et contenus numériques non fournis sur un support durable dans le cas où le consommateur n'a pas été informé de son droit de rétractation

5. Si l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légales obligatoires sur le droit de rétractation ou s'il n'a pas transmis le formulaire-type, la période de rétractation expire 12 mois après la fin de la période de rétractation initialement stipulée en vertu des paragraphes ci-dessus du présent article.
6. Si l'entrepreneur fournit au consommateur l'information visée au paragraphe précédent dans les 12 mois qui suivent la date d'expiration de la période de rétractation initiale, la période de rétractation expire alors 14 jours après le jour auquel le consommateur a reçu l'information.

Article 7 - Obligations du consommateur durant la période de rétractation

1. Pendant cette période le consommateur traitera le produit et l’emballage avec soin. Il ne déballera ou n’utilisera le produit que dans la mesure où cela est nécessaire pour pouvoir apprécier la nature, les caractéristiques et l'efficacité du produit. Le principe est que le consommateur peut uniquement manipuler et inspecter le produit dans des conditions similaires à ce qu'il pourrait faire dans un magasin.
2. Le consommateur n'est responsable de la perte de valeur du produit que dans la mesure où son maniement du produit a dépassé ce qui est autorisé au paragraphe 1.
3. Le consommateur n'est pas responsable de la perte de valeur du produit si l'entrepreneur ne lui a pas fourni les informations légales obligatoires sur le droit de rétractation avant la conclusion du contrat.

Article 8 - Consommateurs exerçant leur droit de rétractation et coûts associés

1. Un consommateur qui souhaite exercer son droit de rétractation doit en informer l'entrepreneur, durant la période de rétractation, au moyen du formulaire-type pour la rétractation ou de tout autre moyen non équivoque.
2. Le consommateur doit renvoyer le produit ou le remettre à l'entrepreneur (ou son représentant) le plus vite possible et pas plus tard que 14 jours après le jour de rétractation tel que défini au paragraphe 1. Ceci n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de récupérer lui-même le produit. Le consommateur est considéré comme ayant rempli les conditions pour le renvoi des marchandises s'il renvoie le produit avant l'expiration de la période de rétractation.
3. Le consommateur retournera le produit à l’entrepreneur avec tous les accessoires, si possible dans l’état et l’emballage originaux, conformément aux instructions raisonnables et claires de l’entrepreneur.
4. Le risque et la charge de la preuve pour l'exercice du droit de rétractation est de la responsabilité du consommateur.
5. Le consommateur supporte les frais directs de renvoi du produit. Si l'entrepreneur n'a pas déclaré que le consommateur devait supporter ces frais ou si l'entrepreneur indique qu'il est prêt à supporter ces frais lui-même, alors le consommateur n'est pas tenu de supporter les frais de renvoi des marchandises.
6. Si le consommateur exerce son droit de rétractation après avoir explicitement consenti à l'exécution du service fourni ou la fourniture de gaz, eau ou électricité non prévue à la vente dans un volume limité ou une quantité donnée durant la période de rétractation, le consommateur sera redevable à l'entrepreneur du montant équivalent à cette partie du contrat exécutée par l'entrepreneur à la date de rétractation, au prorata de la valeur du contrat dans son intégralité.
7. Le consommateur ne sera redevable d'aucun frais, ni pour l'exécution du service fourni, ni pour la fourniture de gaz, eau ou électricité non prévue à la vente dans un volume ou une quantité limité, ni pour la fourniture de chauffage central
   a. si l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légales obligatoires sur le droit de rétractation, les frais en cas de rétractation ou le formulaire-type pour le droit de rétractation; ou
   b. si le consommateur n'a pas explicitement demandé le début d'exécution du service ou de la fourniture de gaz, eau, électricité ou chauffage central durant la période de rétractation.
8. Le consommateur ne sera redevable d'aucun frais en cas de prestation de services et contenus numériques non fournis sur un support durable
   a. s'il n'a pas, avant la livraison, explicitement approuvé le début d'exécution du contrat avant la période de rétractation;
   b. s'il n'a pas reconnu avoir perdu son droit à rétractation en accordant cette approbation; ou
   c. l'entrepreneur a omis de confirmer cette déclaration du consommateur.
9. L'exercice du droit de rétraction par le consommateur annule légalement, l'ensemble des accords accessoires au contrat principal.

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

1. Si l'entrepreneur permet au consommateur de déclarer sa rétractation par voie électronique, il doit alors envoyer une confirmation de réception de cette déclaration, dès sa réception.
2. L'entrepreneur rembourse immédiatement au consommateur l'ensemble des paiements, frais d'envoi compris, facturés par l'entrepreneur pour le produit retourné, toutefois au plus tard 14 jours après le jour auquel le consommateur a exprimé sa rétractation. Sauf dans les cas où l'entrepreneur a proposé de récupérer lui-même le produit, il peut suspendre le remboursement

jusqu'à la réception du produit ou jusqu'à ce que le consommateur lui apporte la preuve qu'il a renvoyé le produit, selon l'événement qui se produit en premier.
3. Si le consommateur choisit une modalité de retour onéreuse plutôt qu'une modalité standard moins onéreuse, l'entrepreneur n'est pas tenu de rembourser le surcoût engendré par la modalité plus onéreuse.

Article 10 – Exclusion du droit de rétraction

L'entrepreneur peut exclure le droit de rétractation pour les produits et services suivant si l'entrepreneur l'a clairement annoncé dans l'offre, du moins suffisamment de temps avant la conclusion du contrat:

1. Les produits ou services dont les prix sont sujets à des fluctuations du marché financier que l'entrepreneur ne peut influencer, et qui peuvent bouger durant la période de rétractation;
2. Les contrats conclus dans le cadre d'une mise aux enchères publique. Une mise aux enchères publique est définie comme une méthode de vente dans laquelle un entrepreneur offre des produits et/ou services aux enchères, sous la direction d'un commissaire-priseur, et dans laquelle l'acheteur emportant l'enchère est obligé d'acheter les produits, contenus numériques et/ou services;
3. Les contrats de service lorsque ceux-ci ont été entièrement exécutés, mais à la condition
   a. que l'exécution ait commencé avec le consentement préalable et explicite du consommateur; et
   b. que le consommateur ait déclaré avoir perdu son droit de rétractation dès que l'entrepreneur a entièrement rempli ses obligations contractuelles.
4. Les contrats de voyages à forfait définie à l'article 7:500 BW et les contrats de transport des voyageurs.
5. Les contrats de service donnant accès à des prestations d'hébergement si le contrat prévoit une date ou une période déterminée d'exécution, et autres que relatifs au logement, au transport de marchandises, la location de véhicules et la restauration;
6. Les contrats relatifs aux activités de loisirs si le contrat prévoit une date ou une période déterminée d'exécution;
7. Les produits réalisés conformément aux spécifications du consommateur, qui n'ont pas été préfabriqués mais basés sur un choix ou une décision spécifique du consommateur ou qui sont clairement conçus à l'intention d'une personne spécifique;
8. Les produits qui peuvent pourrir ou vieillir rapidement;
9. Les produits scellés pour des raisons liées à la protection sanitaire ou l'hygiène, qui par leur nature ne peuvent être réexpédiés et ceux dont les scellés ont été brisés après la livraison;
10. Les produits qui par leur nature ont été irrémédiablement mélangés avec d'autres produits;
11. Les boissons alcoolisées dont le prix a été accepté à la date de conclusion du contrat mais dont la livraison peut n'être réalisée que dans un délai de 30 jours et dont le prix est sujet à des fluctuations sur le marché sur lesquelles l'entrepreneur ne peut avoir une influence;
12. Les enregistrements audio/vidéo et les logiciels pour ordinateur dont le consommateur a brisé les scellés;
13. La livraison de contenus numériques autre que sur un support durable à condition
    a. que la livraison ait commencé avec le consentement préalable et explicite du consommateur et
    b. que le consommateur ait déclaré que cette livraison emportait la perte de son droit à rétractation.

Article 11 – Le prix

1. Pendant la durée de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou services offerts ne seront pas augmentés, sauf modification de prix par suite de modifications des tarifs de TVA.
2. Par dérogation au paragraphe précédent l'entrepreneur peut offrir des produits ou des services dont les prix sont sujets à des fluctuations du marché financier que l'entrepreneur ne peut influencer, à des prix variables. Cette dépendance des fluctuations et le fait que les prix éventuellement mentionnés sont des prix indicatifs sont mentionnés dans l'offre.
3. Des augmentations de prix dans les 3 mois après la conclusion du contrat ne sont permises que si elles résultent de règles ou de dispositions légales.
4. Des augmentations de prix à compter de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont permises que si l'entrepreneur les a stipulées, et
   a. que celles-ci résultent de règles ou de dispositions légales; ou
   b. que le consommateur a le droit de dénoncer le contrat au jour où l'augmentation de prix prend effet.
5. Les prix mentionnés dans l'offre de produits et de services incluent la TVA.

Article 12 – Exécution du contrat et garantie supplémentaire

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services répondent au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, qu'ils satisfont aux exigences raisonnables de qualité et/ou d'utilité et aux dispositions légales et/ou prescriptions des pouvoirs publics en vigueur à la date de conclusion du contrat. Si cela a été convenu, l'entrepreneur garantit également que le produit est approprié à un usage autre que sa destination normale.
2. Une garantie supplémentaire offerte par l'entrepreneur, le fabricant ou l'importateur n'ôte rien aux droits et demandes que le consommateur peut faire valoir contre l'entrepreneur en vertu de la loi et/ou du contrat à distance en cas de manquement dans l'exécution des obligations de l'entrepreneur.
3. Une garantie supplémentaire est définie comme tout engagement de l'entrepreneur, son fournisseur, importateur ou fabricant, accordant au consommateur des droits ou prétentions allant au-delà de ce que la loi prévoit dans le cas d'un manquement dans l'exécution de ses obligations.

Article 13 – Livraison et mise en œuvre

1. L'entrepreneur apportera le plus grand soin à la réception et à l'exécution des commandes de produits et à l'appréciation de demandes de prestation de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a communiquée à l'entreprise.
3. Sur la base de ce qui est mentionné à ce sujet à l'article 4 des présentes conditions générales, l'entreprise exécutera promptement les commandes acceptées et au plus dans les 30 jours, à moins qu'un délai de livraison plus long n'ait été convenu. Si la livraison a du retard ou qu'une commande ne peut pas exécutée ou ne peut être exécutée que partiellement, le consommateur en sera informé au plus tard un mois après avoir passé la commande. Dans ce cas le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais et il a droit à d'éventuels dommages-intérêts.
4. En cas de résiliation conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera le montant payé par le consommateur aussi vite que possible.
5. L'entrepreneur supporte le risque de dommages et/ou de perte de produits jusqu'à la livraison au consommateur ou à un représentant désigné par le consommateur et annoncé à l'entrepreneur, à moins qu'il n'ait été expressément convenu autrement.

Article 14 – Transactions de longue durées: durée, dénonciation et prolongation

Dénonciation:

1. Le consommateur peut à tout moment dénoncer un contrat conclu pour une durée indéterminée ayant pour objet la livraison régulière de produits (y compris de l'électricité) ou la fourniture de services en observant les règles de dénonciation convenues à cet effet et un délai de préavis d'un mois au plus.
2. Le consommateur peut à tout moment dénoncer un contrat conclu pour une durée déterminée ayant pour objet la livraison régulière de produits (y compris de l'électricité) ou la fourniture de services à l'expiration de la durée déterminée en observant les règles de dénonciation convenues à cet effet et un délai de préavis d'un mois au plus.
3. À l'égard des contrats mentionnés aux paragraphes précédents, le consommateur peut:
   - les dénoncer à tout moment et il ne peut être obligé à les dénoncer à un moment déterminé ou dans une période déterminée;
   - les dénoncer de la même façon qu'il les a conclus;
   - toujours les dénoncer en observant le même délai de préavis que celui stipulé par l'entrepreneur pour lui-même.

Prolongation:

4. Un contrat conclu pour une durée déterminée ayant pour objet la livraison régulière de produits (y compris de l'électricité) ou de services ne peut pas être prolongé ou renouvelé tacitement pour une durée déterminée.
5. Par dérogation au paragraphe précédent un contrat conclu pour une durée déterminée ayant pour objet la livraison régulière de journaux, quotidiens, hebdomadaires et revues peut être prolongé tacitement pour une durée déterminée de trois mois au plus, si le consommateur peut dénoncer ce contrat prolongé à partir de la fin de la prolongation en observant un délai de préavis d'un mois au plus.

6. Un contrat conclu pour une durée déterminée ayant pour objet la livraison régulière de produits ou de services, peut seulement être prolongé pour une durée indéterminée, si le consommateur peut dénoncer le contrat à tout moment en observant un délai de préavis d'un mois au plus et un délai de préavis de trois mois au plus si le contrat tend à livrer régulièrement, mais moins qu'une fois par mois, des journaux, quotidiens, hebdomadaires et revues.
7. Un contrat à durée déterminée ayant pour objet la livraison régulière de journaux, quotidiens, hebdomadaires et revues pour faire connaissance (abonnement d'essai ou de découverte) ne sera pas prolongé tacitement et prend automatiquement fin à l'issue de la période d'essai ou de découverte.

Durée

8. En cas de contrat d'une durée de plus d'un an, le consommateur peut, après un an, dénoncer le contrat à tout moment en observant un délai de préavis d'un mois au plus, à moins que les exigences de raison et d'équité ne s'opposent à la dénonciation à partir d'une date avant la fin de la période convenue.

Article 15 – Paiement

1. Sauf disposition contraire dans le contrat ou les conditions annexes, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 14 jours après le commencement du délai de rétractation. En cas d'un contrat de prestation de services, ce délai de 14 jours commence à courir le jour suivant la date à laquelle le consommateur a reçu la confirmation du contrat.
2. Le consommateur est tenu de communiquer sans délai à l'entrepreneur toute erreur dans les données de paiement fournies ou mentionnées.
3. Si un consommateur ne respecte pas son obligation de paiement en temps utile, l'entrepreneur informe le consommateur du retard de paiement et le consommateur dispose alors de 14 jours pour remplir son obligation; si le paiement n'est pas effectué dans la période de 14 jours, le montant dû est alors majoré des intérêts légaux et l'entrepreneur a le droit de facturer les frais extra-judiciaires raisonnables qu'il a engagés pour recouvrer sa créance. Ces frais de recouvrement ne peuvent dépasser 15% du montant dû pour une somme jusqu'à 2.500 euros; 10% sur les 2.500 euros suivants; et 5% sur les 5.000 euros suivants, toutefois 40 euros minimum. L'entrepreneur peut déroger à ces montants et pourcentage et appliquer des valeurs plus favorables au consommateur.

Article 16 – Réclamations

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure suffisamment communiquée pour examiner des réclamations. Il examine la réclamation conformément à cette procédure de réclamations.
2. Les réclamations concernant l'exécution du contrat doivent être présentées à l'entrepreneur complétement et de façon détaillée dans un délai raisonnable après que le consommateur a constaté les défauts.
3. Une réponse aux réclamations présentées à l'entrepreneur est due dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. S'il est prévisible que l'examen d'une réclamation demandera plus de temps, l'entrepreneur répond dans un délai de 14 jours confirmant sa réception et en indiquant quand le consommateur peut attendre une réponse plus détaillée.
4. Une réclamation sur un produit, service ou sur le service après-vente de l'entrepreneur peut également être présentée au moyen d'un formulaire de réclamations sur la page de consommateurs du site Internet de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie, www.thuiswinkel.org.
5. La réclamation sera alors envoyée à la fois à l'entrepreneur concerné et à la Nederlandse Thuiswinkel Organisatie.
6. Si les parties ne peuvent trouver d'un commun accord une solution pour la réclamation dans un délai raisonnable ou dans un délai de 3 mois après sa présentation, le litige est alors soumis à la procédure de règlement des litiges. Le consommateur doit donner à l'entrepreneur au moins quatre semaines, pour résoudre la plainte entre soi. Après cette période, un différend est créé qui est objet d'un litige.

Article 17 – Litiges

1. Les contrats conclus entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels les présentes Conditions générales ont trait sont exclusivement régis par le droit néerlandais. Si l'entrepreneur concentre ses activités commerciales sur le pays où réside le consommateur, le consommateur peut toujours invoquer le droit de la consommation obligatoire de son pays.

2. Les litiges entre le consommateur et l'entrepreneur sur la conclusion ou l'exécution de contrats concernant des produits à livrer et services à fournir par cet entrepreneur, peuvent être soumis, dans le respect de ce qui est stipulé ci-après, tant par le consommateur que par l'entrepreneur, à la Commission des Litiges Thuiswinkel, boîte postale 90600, 2509 LP La Haye, Pays-Bas (www.sgc.nl).
3. Consommateur plainte aussi au Comité des litiges via la plate-forme européenne ODR (http://ec.europa.eu/consumers/odr/).
4. Un litige ne sera examiné par la Commission des Litiges que si le consommateur a soumis sa réclamation sans retard à l'entrepreneur.
5. Si la plainte ne conduit pas à une solution, le différend devrait être porté devant 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 ait déposé la plainte à l'entrepreneur.
6. Si le consommateur souhaite soumettre un litige à la Commission des Litiges, l'entrepreneur est lié à ce choix. De préférence, le consommateur doit d'abord en informer l'entrepreneur.
7. Si l'entrepreneur veut soumettre un différend à la Commission des Litiges, le consommateur, dans un délai de cinq semaines suite à la demande faite par écrit à cet effet par l'entrepreneur, doit communiquer par écrit s'il le désire ou s'il veut soumettre le différend au tribunal compétent. Si l'entrepreneur ne reçoit pas de réponse du consommateur dans un délai de 5 semaines, l'entrepreneur a le droit de soumettre le litige au juge compétent.
8. La Commission des Litiges statue dans les conditions établies dans les règlements de la Commission des Litiges(www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel). Les décisions de la Commission des Litiges prennent la forme d'un avis impératif.
9. La Commission des Litiges n'examinera pas un litige, ou en terminera l'examen, si l'entrepreneur a été déclaré en état de sursis de paiements, en état de faillite ou qu'il a terminé de fait ses activités d'entreprise avant qu'un litige ne soit examiné par la Commission à l'audience et qu'une décision finale n'ait été rendue.
10. Si, outre la Commission des Litiges Thuiswinkel, une autre commission des litiges agréée ou affiliée à la Fondation des Commissions de Litiges pour des Affaires de Consommateurs (SGC) ou à l'Institut de réclamations des services financiers (Kifid) est compétente, la Commission des litiges Thuiswinkel est exclusivement compétente pour les litiges concernant, principalement, le mode de vente ou de fourniture de service à distance. Pour tous les autres litiges l'autre commission de litige agréée affiliée à la SGC ou à la Kifid est compétente.

Article 18 – Garantie sectorielle

1. La Nederlandse Thuiswinkel Organisatie garantit que ses membres respectent les avis impératifs de la Commission des Litiges Thuiswinkel, à moins que le membre ne décide de soumettre l'avis impératif au juge pour contrôle dans les deux mois suivant la date de l'avis. En cas de soumission de l'avis au juge pour vérification, la suspension de garantie est stoppée et renaît si l'avis impératif est maintenu après le contrôle du juge et que le jugement est passé en force de chose jugée. La Nederlandse Thuiswinkel Organisatie verse au consommateur un montant de 10.000 euros au maximum par avis impératif. En cas de montants supérieurs à 10.000 euros par avis impératif, un montant de 10.000 euros sera versé. En cas de montants supérieurs à 10.000 euros la Nederlandse Thuiswinkel Organisatie a une obligation d'employer les moyens raisonnables pour faire en sorte que le membre respecte l'avis impératif.
2. Pour l'application de cette garantie le consommateur doit faire un appel écrit à la Nederlandse Thuiswinkel Organisatie en déclarant qu'il transmet sa demande à la Nederlandse Thuiswinkel Organisatie. Si la créance sur l'entrepreneur est supérieure à 10.000 euros, il sera proposé au consommateur de céder sa créance pour la partie supérieure à 10.000 euros à la Nederlandse Thuiswinkel Organisatie. L'organisation demandera ensuite en justice le paiement en son propre nom et à ses propres frais.

Article 19 – Dispositions supplémentaires ou divergentes

Les dispositions supplémentaires ou divergentes par rapport aux présentes Conditions générales ne peuvent pas être au détriment du consommateur. Elles doivent être consignées par écrit ou d'une façon telle que celles-ci puissent être stockées d'une manière accessible sur un support informatique durable.

Article 20 – Modification des conditions générales Thuiswinkel

1. Les modifications aux présentes Conditions générales n'entrent en vigueur qu'après que celles-ci ont été publiées à cette fin d'une façon appropriée, étant entendu qu'en cas de modifications apportées pendant la période d'une offre, la disposition la plus avantageuse pour le consommateur l'emportera.

Adresse postale de la Nederlandse Thuiswinkel Organisatie: Postbus 7001, 6710 CB EDE, Pays-Bas.

Seule la version néerlandaise des présentes conditions fait foi pour l'interprétation des présentes Conditions générales.

Annexe I: Formulaire-type pour le droit de rétractation

Formulaire-type pour le droit de rétractation

(Vous ne devez remplir et renvoyer ce formulaire que si vous souhaitez résilier le contrat)

À: [Nom de l'entrepreneur]
[Adresse de l'entrepreneur]
[Numéro de fax de l'entrepreneur, si disponible]
[Adresse e-mail ou électronique de l'entrepreneur]

Je vous informe*/Nous vous informons*, concernant notre contrat relatif à

- la vente des produits suivants: [description du produit]*
- la livraison du contenu numérique suivant: [description du contenu numérique]*
- la fourniture du service suivant: [description du service]*

Je veux//Nous voulons* exercer notre droit de rétractation.

Commandé le*/Réceptionné le*

[Date de commande des services ou de réception des marchandises]

[Nom du consommateur]

[Adresse du consommateur]

[Signature du consommateur] (uniquement si le formulaire est soumis sous forme papier)

[Date]

* Rayer ou compléter en fonction du cas