

Les présentes conditions générales de Stichting Webshop Keurmerk ont été élaborées en consultation avec l'Association des consommateurs dans le cadre de la consultation du groupe de coordination sur l'autorégulation (CZ) du Conseil économique et social et entreront en vigueur le 1er juin 2014.

Les présentes conditions générales seront utilisées par tous les membres de la boutique en ligne Stichting Keurmerk, à l'exception des services financiers visés par la loi sur la surveillance financière et dans la mesure où ces services sont supervisés par l'Autorité néerlandaise des marchés financiers.

#### **Table des matières :**

Article 1 - Définitions Article 2 - Identité de l'entrepreneur Article 3 - Applicabilité Article 4 - L'offre Article 5 - L'accord Article 6 - Droit de rétractation Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et ses frais 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 complémentaire Article 13 - Livraison et exécution Article 14 - Durée des transactions: durée, résiliation et prorogation Article 15 - Paiement Article 16 - Procédure de réclamation Article 17 - Litiges Article 18 - Garantie de succursale Article 19 - Dispositions complémentaires ou divergentes Article 20 - Modification des conditions générales Stichting Webshop Keurmerk

#### **Article 1 - Définitions**

Dans les présentes conditions générales, les définitions suivantes s'appliquent :

1. **Accord complémentaire:** un accord par lequel le consommateur a des produits, du contenu numérique  
  
et/ou acquiert 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 dans lequel le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation;
3. **Consommateur:** la personne physique qui n'agit pas à des fins liées à son  
  
le commerce, l'entreprise, l'artisanat ou l'activité professionnelle;
4. **Jour:** jour calendaire;
5. **Contenu numérique:** données produites et fournies sous forme numérique;
6. **Entente de rendement continu :** une entente qui s'étend à la livraison régulière de biens et de services  
  
et/ou du contenu numérique pendant une certaine période de temps ;
7. **Support de données durable :** tout outil – y compris le courrier électronique – que le consommateur  
  
ou permet à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière qui permet une consultation ou une utilisation future pendant une période adaptée aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction inchangée des informations stockées;
8. **Droit de rétractation:** la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance dans le délai de réflexion;

9. **Entrepreneur:** la personne physique ou morale qui est membre de Stichting Webshop Keurmerk et offre des produits, (accès à) du contenu numérique et / ou des services aux consommateurs à distance;

10. **Contrat 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 la conclusion du contrat, une ou plusieurs techniques de communication à distance sont conclues jusqu'à la conclusion du contrat;

11) **modèle de formulaire de rétractation:** le modèle européen de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I des présentes conditions générales;

12. **Technique de communication à distance:** moyens qui peuvent être utilisés pour conclure un contrat, sans que le consommateur et l'entrepreneur doivent être ensemble dans la même pièce en même temps;

## Article 2 – Identité de l'entrepreneur

### Nom de l'entrepreneur:

Global Golf Solutions BV

Handelsnaam GolfTed®

Adresse professionnelle: Noorderkade 607

Numéro de téléphone: +31 (0)6 22 22 33 03

Adresse e-mail: info@golfted.com

Numéro de chambre de commerce: 80485529

Numéro d'identification TVA: NL861688296B01

Lorsque l'activité de l'opérateur économique est soumise à un régime d'autorisation pertinent, les coordonnées de l'autorité de contrôle;

Si l'entrepreneur exerce une profession réglementée :

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

et comment ces règles professionnelles sont accessibles.

## Article 3 – Applicabilité

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute 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 par l'entrepreneur et qu'elles seront envoyées gratuitement à la demande du consommateur dès que possible.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, contrairement au 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 stocké par le consommateur de manière simple 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 lues électroniquement et qu'elles seront envoyées gratuitement à la demande du consommateur par voie électronique ou autre.

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

#### **Article 4 – L'offre**

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela sera explicitement indiqué dans l'offre.
2. L'offre contient une description complète et précise des produits, contenus numériques et/ou services offerts. La description est suffisamment détaillée pour permettre une évaluation correcte de l'offre par le consommateur. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci sont une représentation fidèle des produits, services et / ou contenus numériques offerts. Les erreurs évidentes ou les erreurs évidentes dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.
3. Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour le consommateur quels sont les droits et obligations attachés à l'acceptation de l'offre.

#### **Article 5 – L'accord**

1. Sous réserve des dispositions du paragraphe 4, le contrat est conclu au moment de l'acceptation par le consommateur de l'offre et de l'accomplissement des conditions qui y sont énoncées.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirme 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 l'accord est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser le transfert électronique des données et assurer un environnement Web sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur observera les mesures de sécurité appropriées.
4. L'entrepreneur peut s'informer dans les cadres juridiques si le consommateur peut remplir ses obligations de paiement, ainsi que de 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 est en droit de refuser une commande ou une demande motivée ou d'attacher des conditions spéciales à l'exécution.
5. Au plus tard lors de la livraison du produit, du service ou du contenu numérique au consommateur, l'entrepreneur enverra les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce qu'elles puissent être stockées par le consommateur de manière accessible sur un support de données durable: a. l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut se rendre avec des réclamations;  
  
b. les conditions dans lesquelles et la manière dont le consommateur peut faire usage du 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;  
  
e. les conditions de résiliation du contrat si le contrat a une durée supérieure à un an ou est à durée indéterminée;f. si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de rétractation.
6. Dans le cas d'une transaction à long terme, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

## **Article 6 – Herroepingsrecht**

### ***Pour les produits :***

1. Le consommateur peut résilier un contrat concernant l'achat d'un produit pendant un délai de réflexion d'au moins 14 jours sans donner de raisons. L'entrepreneur peut interroger le consommateur sur la raison du retrait, mais ne pas l'obliger à indiquer sa (ses) raison(s).
2. Le délai de réflexion visé au paragraphe 1 commence le lendemain du jour où le consommateur, ou un tiers désigné à l'avance par le consommateur, qui n'est pas le transporteur, a reçu le produit, ou:
  1. si le consommateur a commandé plusieurs produits dans la même commande : le jour où le

Le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit. L'entrepreneur peut, à condition qu'il en ait clairement informé le consommateur avant le processus de commande, refuser une commande de plusieurs produits avec un délai de livraison différent.

2. si la livraison d'un produit se compose de plusieurs envois ou parties: le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier envoi ou la dernière partie;

c. dans le cas de contrats 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.

### ***Dans le cas de services et de contenus numériques non fournis sur un support matériel:***

3. Le consommateur peut résilier un contrat de service et un contrat de fourniture de contenu numérique qui n'a pas été livré sur un support matériel pendant au moins 14 jours sans donner de motifs. L'entrepreneur peut interroger le consommateur sur la raison du retrait, mais ne pas l'obliger à indiquer sa (ses) raison(s).
4. Le délai de réflexion visé au paragraphe 3 commence le jour suivant la conclusion de l'accord.

### ***Délai de réflexion prolongé pour les produits, services et contenus numériques qui n'ont pas été livrés sur un support matériel en cas de non-information sur le droit de rétractation:***

5. Si l'entrepreneur fournit au consommateur les informations légalement requises sur le droit de rétractation ou  
  
n'a pas fourni le modèle de formulaire de rétractation, le délai de réflexion expire douze mois après la fin du délai de réflexion initial établi conformément aux paragraphes précédents du présent article.
6. Si l'entrepreneur a fourni les informations visées au paragraphe précédent au consommateur dans les douze mois suivant la date d'entrée en vigueur du délai de réflexion initial, le délai de réflexion expire 14 jours après le jour où le consommateur a reçu cette information.

## **Article 7 – Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion**

1. Pendant la période 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 point de départ ici est que le consommateur ne peut manipuler et inspecter le produit que comme il serait autorisé à le faire dans un magasin.
2. Le consommateur n'est responsable que de la dépréciation du produit résultant d'une manipulation du produit qui va au-delà de ce qui est autorisé au paragraphe 1.
3. Le consommateur n'est pas responsable de la dépréciation du produit si l'entrepreneur ne lui a pas fourni toutes les informations légalement requises sur le droit de rétractation avant ou lors de la conclusion du contrat.

## **Article 8 – Exercice du droit de rétractation par le consommateur et frais y afférents**

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, il le signale à l'entrepreneur dans le délai de réflexion au moyen du modèle de formulaire de rétractation ou d'une autre manière dénuée d'ambiguïté.
2. Dès que possible, mais dans les 14 jours suivant le jour suivant la notification visée au paragraphe 1, le consommateur retourne le produit ou le remet à (un représentant autorisé de) l'entrepreneur. Cela n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de récupérer le produit lui-même. Le consommateur a dans tous les cas respecté le délai de retour s'il retourne le produit avant l'expiration du délai de réflexion.
3. Le consommateur retourne le produit avec tous les accessoires livrés, si raisonnablement possible dans l'état et l'emballage d'origine, et conformément, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.
4. Le risque et la charge de la preuve pour l'exercice correct et en temps voulu du droit de rétractation incombent au consommateur.
5. Le consommateur supporte les frais directs de retour du produit. Si l'entrepreneur n'a pas déclaré que le consommateur doit supporter ces coûts ou si l'entrepreneur indique qu'il supporte lui-même les coûts, le consommateur n'a pas à supporter les frais de retour.
6. Si le consommateur révoque après avoir d'abord explicitement demandé que la fourniture du service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité qui ne sont pas prêts à la vente dans un volume limité ou une certaine quantité commence pendant le délai de réflexion, le consommateur doit à l'entrepreneur un montant proportionnel à la partie de l'obligation qui a été remplie par l'entrepreneur au moment de la rétractation, par rapport à la pleine exécution de l'engagement.
7. Le consommateur ne supporte aucun coût pour la livraison totale ou partielle de contenu numérique non fourni sur un support matériel si:
  1. Avant sa livraison, il n'a pas expressément consenti au début de la  
  
l'exécution du contrat avant la fin du délai de réflexion;
  2. il n'a pas reconnu avoir perdu son droit de rétractation en donnant son consentement; ou
  3. L'entrepreneur n'a pas confirmé cette déclaration du consommateur.
8. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, tous les contrats supplémentaires seront résiliés de plein droit.

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

1. Si l'entrepreneur rend possible la notification de rétractation par le consommateur par voie électronique, il enverra immédiatement un accusé de réception après réception de cette notification.
2. L'entrepreneur rembourse tous les paiements du consommateur, y compris les frais de livraison facturés par l'entrepreneur pour le produit retourné, immédiatement mais dans les 14 jours suivant le jour où le consommateur lui notifie la rétractation. À moins que l'entrepreneur ne propose de récupérer le produit lui-même, il peut attendre pour rembourser 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 moyen de paiement que le consommateur a utilisé pour le remboursement, à moins que le consommateur n'accepte une autre méthode. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.
4. Si le consommateur a opté pour un mode de livraison plus coûteux que la livraison standard la moins chère, l'entrepreneur n'a pas à rembourser les frais supplémentaires pour la méthode la plus chère.

## Article 10 – Exclusion du droit de rétractation

L'entrepreneur peut exclure les produits et services suivants du droit de rétractation, mais seulement si l'entrepreneur l'a clairement indiqué dans l'offre, au moins à temps pour 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 peut dans le délai de rétractation  
  
démontrer
2. Accords conclus lors d'une vente aux enchères publiques. Dans le cadre d'une vente aux enchères publiques,  
  
désigne 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 direction d'un commissaire-priseur, et dans lequel l'adjudicataire est tenu d'acheter les produits, contenus numériques et/ou services;
3. Contrats de service, après la pleine exécution du service, mais uniquement si:
  1. l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur ; et
  2. le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de rétractation dès que l'entrepreneur a pleinement exécuté le contrat;
4. Contrats de services pour la fourniture d'un logement, comme dans le contrat  
  
une certaine date ou période d'exécution est prévue et à des fins autres qu'à des fins résidentielles,  
  
transport de marchandises, services de location de voitures et restauration;
5. Contrats relatifs aux activités de loisirs, si une date est spécifiée dans le contrat  
  
si une période de mise en œuvre est prévue;
6. Les produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et  
  
qui sont fabriqués sur la base d'un choix individuel ou d'une décision du consommateur, ou qui  
  
sont clairement destinés à une personne spécifique;
7. Les produits qui se gâtent rapidement ou qui ont une durée de conservation limitée;
8. Produits scellés qui ne conviennent pas pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène  
  
à retourner et dont le sceau a été brisé après la livraison;
9. Les produits qui sont irrévocablement mélangés avec d'autres produits après la livraison par leur nature;
10. Boissons alcoolisées dont le prix a été convenu lors de la conclusion du contrat,  
  
mais dont la livraison ne peut avoir lieu qu'après 30 jours, et dont la valeur réelle  
  
dépend des fluctuations du marché sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence;

11. Enregistrements audio, vidéo et logiciels informatiques scellés, dont le sceau est après la livraison est cassée;

12. Les journaux, magazines ou magazines, à l'exception des abonnements à ceux-ci;13. La fourniture de contenu numérique autrement que sur un support matériel, mais uniquement si:

1. l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur ; et
2. Le consommateur a déclaré qu'il perdait son droit de rétractation.

#### **Article 11 – Le prix**

1. Pendant la période de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne seront pas augmentés, à l'exception des changements de prix résultant de modifications des taux de TVA.
2. Contrairement au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut offrir des produits ou des services dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels l'entrepreneur n'a aucune influence, avec des prix variables. Cet engagement envers les fluctuations et le fait que tous les prix indiqués sont des prix cibles sont indiqués dans l'offre.
3. Les augmentations de prix dans les 3 mois suivant la conclusion du contrat ne sont autorisées 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. elles résultent de réglementations ou de dispositions légales; Sphère. 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 du contrat et garantie supplémentaire**

1. L'entrepreneur garantit que les produits et / ou services sont conformes à l'accord, aux spécifications énoncées dans l'offre, aux exigences raisonnables de solidité et / ou de convivialité et aux dispositions légales et / ou aux réglementations gouvernementales existant à la date de la conclusion du contrat. En cas d'accord, l'entrepreneur garantit également que le produit convient 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 sur la base de l'accord si l'entrepreneur n'a pas respecté sa part de l'accord.
3. Par garantie supplémentaire, on entend tout engagement de l'entrepreneur, de son fournisseur, de son importateur ou de son producteur dans lequel il accorde au consommateur certains droits ou réclamations qui vont au-delà de ce qu'il est légalement tenu de faire dans le cas où il n'a pas respecté sa part du contrat.

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

1. L'entrepreneur prendra le plus grand soin possible 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. Dans le respect de ce qui est indiqué à l'article 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur exécutera les commandes acceptées rapidement, mais au plus tard dans les 30 jours, à moins qu'un autre délai de livraison 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 la dissolution conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera immédiatement le montant que le consommateur a payé.

5. Le risque de dommage et / ou de perte de produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant pré-désigné porté à la connaissance de l'entrepreneur, sauf convention contraire expresse.

#### **Article 14 – Durée des transactions : durée, résiliation et prolongation**

##### *Terminaison:*

1. Le consommateur peut à tout moment conclure un contrat conclu pour une durée indéterminée qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services.

Résiliation dans le respect des règles de résiliation convenues et d'un délai de préavis

d'au plus un mois.

2. Le consommateur peut conclure un contrat qui a été conclu pour une période déterminée et qui s'étend à la

Livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, annuler à tout moment à la fin de la durée déterminée dans le respect des règles de résiliation convenues et d'un délai de préavis ne dépassant pas un mois.

3. Le consommateur peut, dans les contrats visés aux paragraphes précédents:
  - - annuler à tout moment et ne sont pas limités à la résiliation à un certain moment ou dans un  
une certaine période;
  - - au moins annuler de la même manière qu'elles ont été conclues par lui;
  - - toujours résilier avec le même délai de préavis que celui que l'entrepreneur a stipulé pour lui-même.

##### *Extension:*

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 certaine période.
5. Contrairement au paragraphe précédent, un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de quotidiens, d'actualités et d'hebdomadaires et de magazines peut être tacitement prolongé pour une période déterminée pouvant aller jusqu'à trois mois, si le consommateur peut résilier ce contrat prolongé à 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 au maximum. Le délai de préavis est de trois mois maximum dans le cas où l'accord s'étend à la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, des quotidiens, des nouvelles et des hebdomadaires et magazines.
7. Un accord à durée limitée pour la livraison régulière de quotidiens, d'actualités et d'hebdomadaires et de magazines (abonnement d'essai ou de lancement) n'est pas tacitement poursuivi et prend fin automatiquement après la période d'essai ou d'introduction.

*Cher:*

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 au maximum, à moins que le caractère raisonnable et équitable ne s'oppose à la résiliation avant la fin de la durée convenue.

#### **Article 15 – Paiement**

1. Sauf stipulation contraire dans le contrat ou conditions supplémentaires, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 14 jours suivant le début du délai de réflexion ou, en l'absence de délai de réflexion, dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat. Dans le cas d'un contrat de prestation de service, ce délai commence le lendemain du jour où le consommateur a reçu la confirmation du contrat.
2. Lors de la vente de produits aux consommateurs, le consommateur ne peut jamais être obligé, dans les conditions générales, de payer plus de 50% à l'avance. Lorsque le 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 stipulé n'ait eu lieu.
3. Le consommateur a le devoir de signaler sans délai les inexactitudes dans les détails de paiement fournis ou déclarés à l'entrepreneur.
4. Si le consommateur ne remplit pas ses obligations de paiement à temps, après avoir été informé par l'entrepreneur du retard de paiement et que l'entrepreneur a accordé au consommateur un délai de 14 jours pour encore honorer ses obligations de paiement, après le défaut de paiement dans ce délai de 14 jours, il doit les intérêts légaux 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 à un maximum de : 15% sur les montants impayés jusqu'à 2.500 € ; 10% sur les € suivants 2.500,= et 5% sur les 5.000 € suivants,= avec un minimum de € 40,=. L'entrepreneur peut s'écarter des montants et pourcentages susmentionnés au profit du consommateur.

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

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

8

2. Les réclamations concernant l'exécution du contrat doivent être soumises à l'entrepreneur décrites de manière complète et claire dans un délai raisonnable après que le consommateur a découvert les défauts.
3. Les plaintes soumises à l'entrepreneur recevront une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une plainte nécessite un délai de traitement prévisible plus long, l'entrepreneur répondra dans le délai de 14 jours avec un message de réception et une indication du moment où le consommateur peut s'attendre à une réponse plus détaillée.
4. Une plainte concernant un produit, un service ou un service de l'entrepreneur peut également être soumise via un formulaire de plainte sur la page consommateur du site Web de Stichting Webshop Keurmerk (<http://keurmerk.info/Home/MisbruikOfKlacht>) La plainte sera ensuite envoyée à la fois à l'entrepreneur en question et à Stichting Webshop Keurmerk.
5. Si la plainte ne peut être résolue dans un délai raisonnable ou dans les 3 mois suivant le dépôt de la plainte en consultation mutuelle, un litige surgit susceptible de faire l'objet du règlement des différends.

## Article 17 – Litiges

1. Les accords entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels se rapportent 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 de contrats concernant les produits et services à livrer ou à livrer par cet entrepreneur peuvent, dans le respect des dispositions ci-dessous, être soumis par le consommateur et l'entrepreneur à la boutique en ligne du Comité des litiges, P.O. 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 d'abord soumis sa plainte à l'entrepreneur dans un délai raisonnable.
4. Au plus tard douze mois après la naissance du litige, le différend doit être soumis par écrit à la Commission des litiges.
5. Si le consommateur souhaite soumettre un litige à la Commission des litiges, l'entrepreneur est lié par ce choix. Si l'entrepreneur le souhaite, le consommateur devra indiquer par écrit, dans les cinq semaines suivant une demande écrite de l'entrepreneur, s'il souhaite également le faire ou s'il souhaite que le litige soit traité par le tribunal compétent. Si l'entrepreneur n'entend pas le choix du consommateur dans le délai de cinq semaines, l'entrepreneur a le droit de soumettre le litige au tribunal compétent.
6. La Commission des litiges statue dans les conditions prévues par le règlement de la Commission des litiges (<http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2701/boutique-en-ligne>). Les décisions de la Commission des litiges sont prises au moyen d'avis contraignants.
7. La Commission des litiges ne traitera pas un litige ou ne mettra pas fin au traitement si l'entrepreneur a obtenu une suspension de paiement, a fait faillite ou a effectivement mis fin à ses activités commerciales, avant qu'un différend n'ait été traité par le comité lors de l'audience et qu'un jugement définitif ait été rendu.
8. Si, en plus de la Commission des litiges de la boutique en ligne, une autre commission des litiges reconnue ou affiliée à la Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) ou au Financial Services Complaints Institute (Kifid) est compétente, la Commission des litiges Stichting Webshop Keurmerk est de préférence compétente pour les litiges concernant principalement la méthode de vente ou de prestation de services à distance. Pour tous les autres différends, l'autre comité de règlement des différends reconnu affilié à SGC ou Kifid.

## Article 18 – Garantie de l'industrie

1. Stichting Webshop Keurmerk garantit le respect de l'avis contraignant de la Commission des litiges Stichting Webshop Keurmerk 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 recommence si l'avis contraignant a été maintenu après examen par le tribunal et que la décision dont il ressort est devenue définitive. Jusqu'à un montant maximum de 10 000 € par avis contraignant, ce montant sera versé au consommateur par Stichting Webshop Keurmerk. Pour les montants supérieurs à 10 000 € par avis contraignant, 10 000 € seront versés. Stichting Webshop Keurmerk a l'obligation de faire de son mieux pour s'assurer que le membre se conforme aux conseils contraignants.
2. Pour l'application de cette garantie, il est nécessaire que le consommateur fasse un recours écrit à Stichting Webshop Keurmerk et qu'il transfère sa créance contre l'entrepreneur à Stichting Webshop Keurmerk. Si la créance contre l'entrepreneur dépasse 10 000 €, le consommateur est proposé de transférer sa créance à Stichting Webshop Keurmerk dans la mesure où elle dépasse le montant de 10 000 €, après quoi cette organisation demandera le paiement de celle-ci en son propre nom et frais afin de satisfaire le consommateur.

## Article 19 – Dispositions complémentaires ou différentes

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

## **Article 20 – Modification des conditions générales Stichting Webshop Keurmerk**

1. Stichting Webshop Keurmerk ne modifiera pas les présentes conditions générales, sauf en consultation avec l'Association des consommateurs.
2. Les modifications apportées aux présentes conditions générales ne sont effectives 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.

**Adresse Stichting Webshop Keurmerk: Willemsparkweg 193, 1071 HA Amsterdam**

## **Annexe I: Modèle de formulaire de rétractation**

**Modèle de formulaire de rétractation (ne remplissez et ne renvoyez ce formulaire que si vous souhaitez vous rétracter du contrat)**

- - À: [ nom de l'entrepreneur]

[ Adresse géographique entrepreneur] [ numéro de télécopieur entrepreneur, si disponible] [ adresse e-mail ou adresse électronique de l'entrepreneur]

- - Je/Nous\* vous informons par la présente que je/nous\* révoque/révoque notre contrat de vente des produits suivants : [désignation du produit]\* la fourniture du contenu numérique suivant : [désignation du contenu numérique]\* la fourniture du service suivant : [désignation du service]\*\*
- - Commandé le\*/reçu le\* [date de commande de services ou de réception de produits]
- - [Nom du/des consommateur(s)]
- - [Adresse du/des consommateur(s)]
- - [Signature du/des consommateur(s)] (uniquement lorsque ce formulaire est soumis sur papier)

\* Supprimer ce qui ne s'applique pas ou remplir ce qui s'applique.