

## **Conditions générales de Thuiswinkel.org**

### **Index :**

**Article 1 - Définitions**

**Article 2 - Identité du professionnel**

**Article 3 - Applicabilité**

**Article 4 - L'offre**

**Article 5 - Le contrat**

**Article 6 - Droit de rétractation**

**Article 7 - Obligations des clients en cas de rétractation**

**Article 8 - Clients exerçant leur droit de rétractation et frais y afférents**

**Article 9 - Obligations du professionnel en cas de rétractation**

**Article 10 - Exclusion du droit de rétractation**

**Article 11 - Le prix**

**Article 12 - Exécution du contrat et garantie supplémentaire**

**Article 13 - Livraison et exécution**

**Article 14 - Transactions à durée prolongée : durée, résiliation et reconduction**

**Article 15 - Paiement**

**Article 16 - Procédure de réclamation**

**Article 17 - Litiges**

**Article 18 - Garantie de branche**

**Article 19 - Dispositions supplémentaires ou différentes**

**Article 20 - Modification des conditions générales de Thuiswinkel.org**

**Article 1 - Définitions**

**Les définitions suivantes s'appliquent aux présentes conditions générales :**

- 1. Contrat accessoire : contrat par lequel un consommateur acquiert des produits, du contenu numérique et/ou des services via un contrat à distance, et par lequel le professionnel ou un tiers fournit ces produits, contenus numériques et/ou services conformément à un accord entre ce tiers et le professionnel ;**
- 2. Délai de rétractation : période pendant laquelle un consommateur peut exercer son droit de rétractation ;**
- 3. Consommateur : personne physique agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;**
- 4. Jour : jour calendaire ;**
- 5. Contenu numérique : données produites et fournies sous forme numérique ;**
- 6. Transaction à durée prolongée : contrat à distance relatif à une série de produits et/ou de services, dont l'obligation de fournir et/ou d'acheter est étalée dans le temps ;**

7. **Support durable** : tout moyen – y compris le courrier électronique – permettant à un consommateur ou à un professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, de manière à en permettre l'usage ou la consultation ultérieure pendant une période adaptée à la finalité de ces informations, et permettant la reproduction à l'identique des informations stockées ;
8. **Droit de rétractation** : faculté pour un consommateur de renoncer à un contrat à distance pendant le délai de rétractation ;
9. **Professionnel** : personne physique ou morale membre de Thuiswinkel.org et proposant à distance des produits, du contenu numérique (ou l'accès à celui-ci) et/ou des services à des consommateurs ;
10. **Contrat à distance** : contrat conclu entre un professionnel et un consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, de contenu numérique et/ou de services, dans lequel il est fait usage exclusif ou partiel d'une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'au moment de la conclusion du contrat inclus ;
11. **Formulaire type de rétractation** : formulaire européen type de rétractation figurant à l'annexe I des présentes conditions générales. Le professionnel n'est pas tenu de fournir l'annexe I si le consommateur ne dispose pas d'un droit de rétractation concernant sa commande ;
12. **Technique de communication à distance** : moyens pouvant être utilisés pour communiquer sur l'offre faite par le professionnel et pour conclure un contrat, sans que le consommateur et le professionnel soient au même endroit au même moment.

## **Article 2 - Identité du professionnel**

**Nom de l'entreprise** : Dexxon Data Media and Storage B.V.

**Exerçant sous le(s) nom(s) commercial(aux)** :  
Philips Media

**Adresse du siège** :  
Curieweg 15, 2408 BZ, Alphen aan den Rijn  
Pays-Bas

**Numéro de téléphone** : +31 172 636666

**Disponibilité** :  
Du lundi au vendredi de 08:30 à 17:30

**Adresse e-mail** : [info@philips-media.com](mailto:info@philips-media.com)

**Numéro de la Chambre de commerce** : 29031645

**Numéro de TVA** : NL007533536B01

## **Article 3 - Applicabilité**

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre faite par un professionnel ainsi qu'à tout contrat à distance conclu entre un professionnel et un consommateur.
2. Avant la conclusion d'un contrat à distance, le texte des présentes conditions générales est mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est raisonnablement pas possible, le professionnel indiquera, avant la conclusion du contrat à distance, de quelle manière les conditions générales peuvent être consultées dans les locaux du professionnel et qu'elles seront envoyées gratuitement au consommateur, dans les plus brefs délais, à la demande du consommateur.

3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, alors, par dérogation au paragraphe précédent et avant la conclusion du contrat à distance, le consommateur reçoit le texte des présentes conditions générales par voie électronique, de manière à pouvoir facilement les enregistrer sur un support durable. Si cela n'est raisonnablement pas possible, le professionnel indiquera, avant la conclusion du contrat à distance, où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et qu'elles seront envoyées gratuitement au consommateur à sa demande, soit par voie électronique, soit par un autre moyen.
4. Lorsque des conditions générales spécifiques à un produit ou à un service s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les paragraphes 2 et 3 s'appliquent par analogie et, en cas de contradiction, le consommateur peut toujours invoquer la disposition applicable la plus favorable pour lui.

#### **Article 4 - L'offre**

1. Si une offre est soumise à une durée de validité limitée ou à des conditions, cela sera expressément mentionné dans l'offre.
2. L'offre contient une description complète et exacte des produits, du contenu numérique et/ou des services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre au consommateur d'évaluer correctement l'offre. Si le professionnel utilise des illustrations, celles-ci représentent fidèlement les produits et/ou services proposés. Le professionnel n'est pas lié par des erreurs ou fautes manifestes dans l'offre.
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 stipulé au paragraphe 4, au moment où le consommateur accepte l'offre et où les conditions y afférentes sont remplies.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, le professionnel confirmera immédiatement la réception de cette acceptation par voie électronique. Le consommateur peut dissoudre le contrat tant que cette acceptation n'a pas été confirmée par le professionnel.
3. Si le contrat est conclu par voie électronique, le professionnel prendra des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de sécuriser le transfert électronique de données et garantira un environnement web sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, le professionnel prendra des mesures de sécurité appropriées.
4. Le professionnel peut recueillir des informations – dans le cadre légal – sur la capacité du consommateur à respecter ses obligations de paiement, ainsi que sur les faits et facteurs importants pour la conclusion responsable du contrat à distance. Si cette enquête donne au professionnel des motifs fondés de refuser de conclure le contrat, il est en droit, en motivant sa décision, de refuser une commande ou une demande ou de subordonner son exécution à des conditions particulières.
5. Au plus tard lors de la livraison d'un produit, d'un service ou d'un contenu numérique, le professionnel communiquera au consommateur les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce que le consommateur puisse les enregistrer sur un support durable accessible :
  6. l'adresse de l'établissement du professionnel où le consommateur peut déposer une réclamation ;
  7. les conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation, ou une déclaration claire relative à l'exclusion du droit de rétractation ;

8. des informations concernant les garanties et le service après-vente existant ;
9. le prix, toutes taxes comprises, du produit, du service ou du contenu numérique ; les frais de livraison le cas échéant, ainsi que les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance ;
10. les conditions de résiliation du contrat si sa durée excède un an ou s'il est à durée indéterminée ;
11. si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le formulaire type de rétractation.
12. En cas de contrat à durée prolongée, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

#### **Article 6 - Droit de rétractation**

##### ***À la livraison des produits***

1. Lors de l'achat de produits, le consommateur a le droit de dissoudre le contrat, sans indiquer de motif, pendant une période d'au moins 14 jours. Le professionnel est autorisé à demander au consommateur le motif de cette dissolution, mais le consommateur n'est pas tenu d'indiquer son/ses motif(s).
2. Le délai visé au paragraphe 1 commence le jour suivant la réception du produit par le consommateur, ou par un tiers désigné par le consommateur et autre que le transporteur, ou :
  1. si le consommateur a commandé plusieurs produits : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit. Le professionnel peut refuser une commande unique portant sur plusieurs produits avec des dates de livraison différentes, à condition d'en avoir clairement informé le consommateur avant le processus de commande.
  2. si la livraison d'un produit se compose de plusieurs livraisons ou pièces : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu la dernière livraison ou la dernière pièce ;
  3. pour les contrats portant sur la livraison régulière de produits pendant une période déterminée : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit.

##### ***À la fourniture de services et de contenu numérique non fourni sur un support matériel :***

3. Pour la fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel, le consommateur a le droit de dissoudre le contrat, sans indiquer de motif, pendant une période d'au moins quatorze jours. Le professionnel est autorisé à demander au consommateur le motif de cette dissolution, mais le consommateur n'est pas tenu d'indiquer son/ses motif(s).
4. Le délai visé au paragraphe 3 commence le jour suivant la conclusion du contrat.

##### ***Prolongation du délai de rétractation pour les produits, services et contenu numérique non fourni sur un support matériel en cas d'absence d'information sur le droit de rétractation :***

5. Si le professionnel n'a pas fourni au consommateur les informations légalement obligatoires relatives au droit de rétractation ou si le formulaire type n'a pas été fourni, le délai de rétractation expire douze mois après la fin du délai de rétractation initialement prévu sur la base des paragraphes précédents du présent article.
6. Si le professionnel a fourni au consommateur les informations visées au paragraphe précédent dans les douze mois suivant le début du délai de rétractation initial, le délai

de rétractation expirera 14 jours après le jour où le consommateur a reçu ces informations.

#### **Article 7 - Obligations des consommateurs pendant le délai de rétractation**

1. Pendant le délai de rétractation, le consommateur doit manipuler le produit et son emballage avec soin. Il ne doit déballer ou utiliser le produit que dans la mesure nécessaire pour en apprécier la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement. Le principe est que le consommateur ne peut manipuler et inspecter le produit que de la même manière que ce qui serait autorisé dans un magasin.
2. Le consommateur n'est responsable de la dépréciation du produit que si celle-ci résulte d'une manipulation du produit autre que celle autorisée au paragraphe 1.
3. Le consommateur n'est pas responsable de la dépréciation du produit si le professionnel ne lui a pas fourni toutes les informations légalement obligatoires relatives au droit de rétractation avant la conclusion du contrat.

#### **Article 8 - Consommateurs exerçant leur droit de rétractation et frais y afférents**

1. Le consommateur qui souhaite exercer son droit de rétractation doit en informer le professionnel, dans le délai de rétractation, au moyen du formulaire type de rétractation ou de toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté.
2. Dans les meilleurs délais, et au plus tard 14 jours après le jour de la notification visée au paragraphe 1, le consommateur doit renvoyer le produit ou le remettre à (un représentant de) du professionnel. Ceci n'est pas nécessaire si le professionnel a proposé de récupérer lui-même le produit. Le consommateur a en tout état de cause respecté le délai de renvoi s'il expédie le produit avant l'expiration du délai de rétractation.
3. Le consommateur renvoie le produit avec tous les accessoires correspondants, si cela est raisonnablement possible dans l'état et l'emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par le professionnel.
4. Le risque et la charge de la preuve du bon exercice du droit de rétractation en temps utile incombent au consommateur.
5. Le consommateur supporte les frais directs de renvoi du produit. Si le professionnel n'a pas indiqué que le consommateur doit supporter ces frais ou s'il indique sa volonté de les supporter lui-même, le consommateur n'est pas tenu de supporter les frais de renvoi.
6. Si le consommateur exerce son droit de rétractation après avoir expressément demandé que le service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité non conditionnés pour la vente en volume limité ou en quantité déterminée commence pendant le délai de rétractation, le consommateur doit au professionnel une somme proportionnelle à la partie du contrat exécutée par le professionnel au moment de la rétractation, par rapport à l'exécution complète du contrat.
7. Le consommateur ne supporte aucun coût pour l'exécution de services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité non conditionnés pour la vente – en volume limité ou quantité déterminée – ou la fourniture de chauffage urbain, si :
8. le professionnel n'a pas fourni au consommateur les informations légalement obligatoires relatives au droit de rétractation, aux coûts dus en cas de rétractation ou le formulaire type de rétractation ; ou :

9. le consommateur n'a pas expressément demandé le début de l'exécution du service ou la fourniture de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain pendant le délai de rétractation.
10. Le consommateur ne supporte aucun coût pour la fourniture totale ou partielle de contenu numérique non fourni sur un support matériel, si :
11. avant la fourniture, il n'a pas expressément consenti à commencer l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation ;
12. il n'a pas reconnu perdre son droit de rétractation en donnant son consentement ; ou
13. le professionnel a omis de confirmer cette déclaration du consommateur.
14. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, tous les contrats accessoires sont résiliés de plein droit.

#### **Article 9 - Obligations du professionnel en cas de rétractation**

1. Si le professionnel permet au consommateur de notifier sa rétractation par voie électronique, il envoie, après réception de cette notification, une confirmation immédiate de réception.
2. Le professionnel rembourse au consommateur tous les paiements, y compris, le cas échéant, les frais de livraison facturés par le professionnel pour le produit retourné, sans retard excessif et au plus tard dans les 14 jours suivant le jour où le consommateur a notifié la rétractation. Sauf si le professionnel a proposé de récupérer lui-même le produit, il peut différer le remboursement jusqu'à ce qu'il ait reçu le produit ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve d'expédition du produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits.
3. Pour tout remboursement, le professionnel utilise le même moyen de paiement que celui utilisé initialement par le consommateur, sauf accord exprès du consommateur pour un autre moyen. Le remboursement est sans frais pour le consommateur.
4. Si le consommateur a choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode standard le moins cher, le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires liés au mode plus coûteux.

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

Le professionnel peut exclure le droit de rétractation pour les produits et services suivants, mais uniquement s'il l'a clairement indiqué lors de l'offre, ou au moins en temps utile avant la conclusion du contrat :

1. Produits ou services dont le prix dépend de fluctuations du marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
2. Contrats conclus lors d'une enchère publique. Une enchère publique est définie comme une méthode de vente dans laquelle un professionnel propose des produits, du contenu numérique et/ou des services lors d'une enchère, sous la direction d'un commissaire-priseur, et dans laquelle l'adjudicataire est tenu d'acheter les produits, contenus numériques et/ou services ;
3. Contrats de services, après exécution complète du service, mais uniquement si :
4. l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur ; et
5. le consommateur a déclaré perdre son droit de rétractation dès que le professionnel a pleinement exécuté le contrat ;

6. Voyages à forfait, vacances à forfait et circuits à forfait au sens de l'article 7:500 BW et contrats de transport de passagers ;
7. Contrats de services portant sur la mise à disposition d'un hébergement, lorsque le contrat prévoit une date ou une période d'exécution déterminée et à des fins autres que l'hébergement, le transport de biens, les services de location de voitures et la restauration ;
8. Contrats relatifs à des activités de loisirs, lorsque le contrat prévoit une date ou une période d'exécution déterminée ;
9. Produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, non préfabriqués et réalisés sur la base d'un choix ou d'une décision individuelle du consommateur, ou clairement destinés à une personne spécifique ;
10. Produits susceptibles de se détériorer rapidement ou ayant une durée de conservation limitée ;
11. Produits scellés qui, pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, ne peuvent être retournés et dont le sceau a été brisé après la livraison ;
12. Produits qui, de par leur nature, ont été mélangés de manière irréversible avec d'autres produits ;
13. 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 de fluctuations du marché échappant au contrôle du professionnel ;
14. Enregistrements audio/vidéo scellés et logiciels informatiques dont le sceau a été brisé après la livraison ;
15. Fourniture de contenu numérique autrement que sur un support matériel, mais uniquement si :
16. la fourniture a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur ; et
17. le consommateur a déclaré que cela impliquait la perte de 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, sauf en cas de modification des taux de TVA.
2. Par dérogation au paragraphe précédent, le professionnel peut proposer des produits ou services à des prix variables lorsque ces prix sont soumis à des fluctuations du marché financier échappant à son contrôle. L'offre doit mentionner ce lien avec les fluctuations et le fait que les prix indiqués sont des prix conseillés.
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 réglementaires.
4. Les augmentations de prix plus de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si le professionnel l'a stipulé et si :
5. elles résultent de dispositions légales ou réglementaires ; ou
6. le consommateur est autorisé à résilier le contrat le jour où l'augmentation de prix prend effet.
7. Les prix indiqués dans les offres de produits ou services incluent la TVA.

#### **Article 12 - Exécution du contrat et garantie supplémentaire**

1. Le professionnel garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de fiabilité et/ou d'aptitude à l'usage, ainsi qu'aux dispositions légales et/ou réglementations gouvernementales en vigueur à la date de conclusion du contrat. S'il en a été convenu ainsi, le professionnel garantit également que le produit est adapté à un usage autre que l'usage normal.
2. Une garantie supplémentaire proposée par le professionnel, le fabricant ou l'importateur ne peut jamais porter atteinte aux droits et actions légaux que le consommateur peut faire valoir à l'encontre du professionnel en vertu du contrat si le professionnel n'a pas exécuté sa part du contrat.
3. Par garantie supplémentaire, on entend tout engagement d'un professionnel, de son fournisseur, de son importateur ou de son fabricant qui confère au consommateur des droits ou prétentions supplémentaires par rapport à ceux prévus par la loi en cas de non-exécution de sa part du contrat.

#### **Article 13 - Fourniture et exécution**

1. Le professionnel apportera le plus grand soin possible à la réception et à l'exécution des commandes de produits ainsi qu'à l'évaluation des demandes de prestation de services.
2. Le lieu de livraison est réputé être l'adresse communiquée par le consommateur à l'entreprise.
3. Compte tenu de ce qui est indiqué à l'article 4 des présentes conditions générales, l'entreprise exécutera les commandes acceptées avec diligence, au plus tard dans un délai de 30 jours, sauf si un autre délai de livraison a été convenu. En cas de retard de livraison, ou si la livraison ne peut être effectuée, ou seulement partiellement, le consommateur en sera informé au plus tard 30 jours après la commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de dissoudre le contrat sans frais et peut prétendre à des dommages et intérêts éventuels.
4. Après dissolution conformément au paragraphe précédent, le professionnel remboursera immédiatement au consommateur la somme qu'il avait payée.
5. Le risque de dommage et/ou de perte des produits incombe au professionnel jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant préalablement désigné par le consommateur et communiqué au professionnel, sauf convention contraire expresse.

#### **Article 14 - Transactions à durée prolongée : durée, résiliation et reconduction**

##### ***Résiliation***

1. Le consommateur a à tout moment le droit de résilier un contrat à durée indéterminée conclu pour la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, sous réserve des règles de résiliation convenues et d'un délai de préavis ne dépassant pas un mois.
2. Le consommateur a à tout moment le droit de résilier un contrat à durée déterminée conclu pour la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services à la fin de la durée déterminée, sous réserve des règles de résiliation convenues et d'un délai de préavis ne dépassant pas un mois.
3. Pour les contrats décrits aux deux paragraphes précédents, le consommateur peut :
  - les résilier à tout moment sans être limité à une résiliation à une date donnée ou pendant une période donnée ;



- les résilier de la même manière que celle par laquelle ils ont été conclus ;
- toujours les résilier avec le même délai de préavis que celui prévu pour le professionnel.

#### **Reconduction**

4. Un contrat à durée déterminée conclu pour la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut pas être reconduit ou renouvelé automatiquement pour une durée déterminée.
5. Par dérogation au paragraphe précédent, un contrat à durée déterminée conclu pour la fourniture régulière de journaux ou magazines quotidiens ou hebdomadaires peut être reconduit automatiquement pour une durée déterminée ne dépassant pas trois mois, si le consommateur est libre de résilier ce contrat reconduit vers la fin de la reconduction, avec un délai de préavis ne dépassant pas un mois.
6. Un contrat à durée déterminée conclu pour la fourniture régulière de produits ou de services ne peut être reconduit automatiquement pour une durée indéterminée que si le consommateur a à tout moment le droit de le résilier avec un délai de préavis ne dépassant pas un mois et, dans le cas d'un contrat portant sur la fourniture régulière de journaux ou magazines quotidiens ou hebdomadaires moins d'une fois par mois, un délai ne dépassant pas trois mois.
7. Un contrat à durée déterminée conclu à titre d'introduction pour la fourniture régulière de journaux et magazines quotidiens ou hebdomadaires (abonnements d'essai ou d'introduction) ne sera pas reconduit automatiquement et prendra fin automatiquement à l'issue de la période d'essai ou d'introduction.

#### **Durée**

8. Si la durée déterminée d'un contrat excède un an, alors, après un an, le consommateur a à tout moment le droit de résilier le contrat avec un délai de préavis ne dépassant pas un mois, sauf si la raison et l'équité exigent que la résiliation anticipée soit inacceptable.

#### **Article 15 - Paiement**

1. Sauf date différente stipulée dans le contrat ou les conditions complémentaires, les sommes dues par le consommateur doivent être payées dans les 14 jours suivant le début du délai de rétractation ou, à défaut de délai de rétractation, dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat. En cas de contrat de prestation de services, ce délai de 14 jours commence le jour suivant la réception par le consommateur de la confirmation du contrat.
2. Lors de la vente de produits aux consommateurs, les conditions générales ne peuvent jamais prévoir un paiement anticipé supérieur à 50 %. Lorsque le paiement anticipé est prévu, le consommateur ne peut se prévaloir d'aucun droit concernant l'exécution de la commande ou des services concernés tant que le paiement anticipé prévu n'a pas été effectué.
3. Le consommateur est tenu de signaler immédiatement au professionnel toute inexactitude dans les données de paiement fournies ou indiquées.
4. Si le consommateur ne respecte pas ses obligations de paiement dans les délais, après que le professionnel l'a informé du retard de paiement, le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour s'acquitter de son obligation ; si le paiement n'intervient pas dans ce délai de 14 jours, des intérêts légaux sont dus sur la somme impayée et le professionnel est en droit de facturer des frais raisonnables de recouvrement extrajudiciaire. Ces frais de recouvrement s'élèvent au maximum à : 15 % des sommes impayées jusqu'à 2 500 € ; 10 % sur les 2 500 € suivants ; et 5 % sur les 5 000 €

suivants, avec un minimum de 40 €. Le professionnel peut déroger à ces montants et pourcentages en faveur du consommateur.

#### **Article 16 - Procédure de réclamation**

1. Le professionnel met en place une procédure de réclamation suffisamment portée à la connaissance du public et traitera toute réclamation conformément à cette procédure.
2. Le consommateur qui constate des manquements dans l'exécution d'un contrat doit soumettre toute réclamation au professionnel sans délai, de manière complète et clairement décrite.
3. Une réponse aux réclamations soumises au professionnel sera fournie dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. S'il est prévu qu'une réclamation nécessite un traitement plus long, le professionnel répondra dans les 14 jours en accusant réception et en indiquant quand le consommateur peut s'attendre à une réponse plus détaillée.
4. Une réclamation concernant un produit, un service ou le service du professionnel peut également être déposée via un formulaire de réclamation sur la page consommateur du site de Thuiswinkel.org, [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org)

La réclamation est alors transmise à la fois au professionnel concerné et à Thuiswinkel.org.

5. Le consommateur doit accorder au professionnel un délai d'au moins 4 semaines pour résoudre la réclamation en concertation. Après ce délai, la réclamation devient un litige soumis au dispositif de règlement des litiges.

#### **Article 17 - Litiges**

1. Les contrats conclus entre un professionnel et un consommateur et soumis aux présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais.
2. Les litiges entre un consommateur et un professionnel concernant la conclusion ou l'exécution de contrats relatifs à des produits et services à fournir par ce professionnel peuvent être soumis au Comité des litiges de Thuiswinkel, P.O. Box 90600, 2509 LP La Haye ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)), par le consommateur ou le professionnel, dans le respect des dispositions ci-dessous.
3. Le Comité des litiges ne traitera un litige que si le consommateur a d'abord soumis sa réclamation au professionnel sans délai.
4. Si la réclamation ne conduit pas à une solution, le litige doit être soumis au Comité des litiges au plus tard 12 mois après que le consommateur a soumis la réclamation au professionnel.
5. Si le consommateur souhaite soumettre un litige au Comité des litiges, le professionnel est lié par ce choix. Il est préférable que le consommateur en informe d'abord le professionnel.
6. Si le professionnel souhaite soumettre un litige au Comité des litiges, le consommateur indiquera, en réponse à une demande écrite du professionnel, s'il accepte cette voie ou préfère que le litige soit tranché par le tribunal compétent. Si le consommateur n'indique pas son choix au professionnel dans un délai de cinq semaines, le professionnel est en droit de soumettre le litige au tribunal compétent.
7. Les décisions du Comité des litiges sont soumises aux conditions prévues par son règlement. Les décisions du Comité des litiges prennent la forme d'un avis contraignant.
8. Le Comité des litiges ne traitera pas un litige – ou mettra fin à son intervention – si le professionnel a obtenu un sursis de paiement, a fait faillite ou a effectivement cessé

ses activités avant que le comité n'ait traité le litige en séance et rendu une décision finale.

9. Si, parallèlement au Comité des litiges de Thuiswinkel, il existe un autre comité des litiges compétent reconnu ou affilié à la Fondation des comités des litiges pour les affaires de consommation (SGC) ou à l'Institut de réclamation des services financiers (Kifid), le Comité des litiges de Thuiswinkel est de préférence compétent pour les litiges portant principalement sur la méthode de vente ou la fourniture de services à distance. Pour tous les autres litiges, le comité compétent est l'autre comité reconnu par la SGC ou affilié au Kifid.

#### **Article 18 - Garantie de branche**

1. Thuiswinkel.org garantit l'exécution des obligations de ses membres relatives aux avis contraignants qui leur sont imposés par le Comité des litiges de Thuiswinkel, sauf si le membre décide de soumettre l'avis contraignant à un tribunal pour vérification dans les deux mois suivant la date de cet avis. En cas de vérification judiciaire, la suspension de la garantie prendra fin et la garantie entrera à nouveau en vigueur lorsque la décision du tribunal deviendra définitive, le tribunal ayant déclaré que l'avis contraignant a force obligatoire. Thuiswinkel.org versera au consommateur, par avis contraignant, une somme maximale de 10 000 €. En cas de montants supérieurs à 10 000 € par avis contraignant, la somme de 10 000 € sera versée. Dans la mesure où le montant dépasse 10 000 €, Thuiswinkel.org a l'obligation de déployer des efforts raisonnables et appropriés pour inciter le membre à exécuter l'avis contraignant.
2. L'application de cette garantie exige que le consommateur adresse un recours écrit à Thuiswinkel.org et cède à Thuiswinkel.org sa créance sur le professionnel. Dans la mesure où la créance sur le professionnel dépasse 10 000 €, le consommateur se verra offrir la possibilité de céder à Thuiswinkel.org la partie de sa créance excédant 10 000 €, après quoi cette organisation poursuivra le paiement de la créance en justice en son propre nom et à ses propres frais.

#### **Article 19 - Dispositions supplémentaires ou différentes**

Les dispositions supplémentaires ou dérogatoires aux présentes conditions générales ne peuvent pas être défavorables au consommateur et doivent être consignées par écrit ou d'une manière permettant au consommateur de les conserver facilement sur un support durable.

#### **Article 20 - Modification des conditions générales de Thuiswinkel.org**

1. Les modifications des présentes conditions générales n'entreront en vigueur qu'après leur publication de manière appropriée, étant entendu que, lorsque des modifications s'appliquent pendant la période de validité d'une offre, la disposition la plus favorable au consommateur prévaudra.

**Thuiswinkel.org**

**P.O. Box 7001, 6710 CB EDE, Pays-Bas.**

**Des droits ne peuvent être tirés que sur la base de la version néerlandaise des présentes conditions générales.**

#### **Annexe I : Formulaire type de rétractation**

##### **Formulaire type de rétractation**

**(ce formulaire doit uniquement être rempli et renvoyé si vous souhaitez vous rétracter du contrat)**

**- À : [nom du professionnel]**

**[adresse géographique du professionnel]**

**[numéro de fax du professionnel, si disponible]**

**[adresse e-mail du professionnel ou adresse électronique]**

**- Je/nous\* vous informe/informons par la présente que, concernant notre contrat portant sur**

**La vente des produits suivants : [description du produit]\***

**La fourniture du contenu numérique suivant : [description du contenu numérique]\***

**La fourniture du service suivant : [description du service]\***

**Je/nous\* exerce/exerçons notre droit de rétractation.**

**- Commandé le\*/reçu le\* [date de commande des services ou de réception des biens]**

**- Nom du/des consommateur(s)**

**- Adresse du/des consommateur(s)**

**- Signature du/des consommateur(s) (uniquement si ce formulaire est envoyé sur papier)**

**\*Biffer la mention inutile ou compléter, le cas échéant.**