Conditions générales pour les membres de la Fondation WebwinkelKeur

Indice:
Article 1 - Définitions
Article 2 - Identité de l'entrepreneur
Article 3 - Applicabilité
Article 4 - L'offre
Article 5 - Le Contrat
Article 6 - Droit de rétractation
Article 7 - Frais en cas de rétractation
Article 8 - Exclusion du droit de rétractation
Article 9 - Le prix
Article 10 - Conformité et garantie
Article 11 - Livraison et exécution
Article 12 - Opérations de durée : durée, annulation et prolongation
Article 13 - Paiement
Article 14 - Procédure de réclamation
Article 15 - Litiges
Article 16 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Article 1 - Définitions
Dans ces termes et conditions :

Délai de réflexion : le délai pendant lequel le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation ;
Consommateur : la personne physique qui n'agit pas dans l'exercice d'une profession ou d'une entreprise et qui conclut un contrat à distance avec l'entrepreneur ;
Jour : jour calendaire ;
Transaction de durée : un contrat à distance portant sur une série de produits et/ou de services dont l'obligation de livraison et/ou d'achat est étalée dans le temps ;
Support de données durable : tout moyen qui permet au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont personnellement adressées d'une manière qui permet une consultation future et une reproduction inchangée des informations stockées.
Droit de rétractation : possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance dans le délai de rétractation ;
Formulaire modèle : le modèle de formulaire de rétractation que l'entrepreneur met à disposition et qu'un consommateur peut remplir lorsqu'il veut faire usage de son droit de rétractation.
Entrepreneur : la personne physique ou morale qui propose à distance des produits et/ou services à des consommateurs ;
Contrat à distance : un contrat par lequel, dans le cadre d'un système organisé par l'entrepreneur pour la vente à distance de produits et/ou de services, jusqu'à et y compris la conclusion du contrat, il est fait usage d'une ou plusieurs techniques de communication à distance ;
Technique de communication à distance : moyen qui peut être utilisé pour conclure un accord, sans que le consommateur et l'entrepreneur ne se retrouvent en même temps dans la même pièce.
Conditions générales : les présentes conditions générales de l'entrepreneur.

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Canisserosseau.fr fait partie de **Natural Fencing**

Vlasveen 60
9301 PT Roden
Les Pays-Bas

Chambre de commerce : 75815370
TVA : NL860405898B01

Si l'activité de l'entrepreneur est soumise à un régime de licence pertinent : le
données sur 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 de l'UE ou de l'Espace économique européen où il a été délivré ;
- une référence aux règles professionnelles applicables aux Pays-Bas et des instructions où et comment ces règles professionnelles peuvent être consultées.

Article 3 - Applicabilité

Ces conditions générales s'appliquent à chaque offre de l'entrepreneur et à chaque contrat à distance conclu et commandes entre l'entrepreneur et le consommateur.
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, avant la conclusion du contrat à distance, il sera indiqué que les conditions générales peuvent être consultées dans les locaux de l'entrepreneur et qu'elles seront envoyées gratuitement dans les meilleurs délais à la demande du consommateur .
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 telle sorte que le consommateur puisse être facilement stocké sur un support de données durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, avant la conclusion du contrat à distance, il sera indiqué où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et qu'elles seront envoyées gratuitement à la demande du consommateur par voie électronique ou autre.
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 générales et conditions.
Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales sont à tout moment totalement ou partiellement nulles ou nulles, l'accord et les présentes conditions resteront autrement en vigueur et la disposition en question sera immédiatement remplacée d'un commun accord par une disposition qui a le sens de l'original aussi étroitement que possible.
Les situations qui ne sont pas réglementées dans les présentes conditions générales doivent être appréciées « dans l'esprit » des présentes conditions générales.
Les incertitudes sur l'explication ou le contenu d'une ou plusieurs dispositions de nos conditions générales doivent être expliquées « dans l'esprit » des présentes conditions générales.

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 est sans engagement. L'entrepreneur a le droit de modifier et d'adapter l'offre.
3. L.'offre contient une description complète et précise des produits et/ou services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre une bonne appréciation de l'offre par le consommateur. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci sont une représentation fidèle des produits et/ou services offerts. Les erreurs évidentes ou les erreurs dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.
4. Toutes les images, spécifications et données de l'offre sont indicatives et ne peuvent donner lieu à une indemnisation ou à la dissolution du contrat.
5. Les images accompagnant les produits sont une représentation fidèle des produits proposés. L'entrepreneur ne peut garantir que les couleurs affichées correspondent exactement aux couleurs réelles des produits.
6. Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour le consommateur quels droits et obligations sont attachés à l'acceptation de l'offre. Cela concerne notamment :
- le prix TTC ;
- les éventuels frais d'expédition ;
- la manière dont l'accord sera conclu et les actions nécessaires à cet effet ;
- si le droit de rétractation s'applique ou non ;
- le mode de paiement, de livraison et d'exécution du contrat ;
- le délai d'acceptation de l'offre ou le délai dans lequel l'entrepreneur garantit le prix ;
- le niveau du tarif de communication à distance si les coûts d'utilisation de la technologie de communication à distance sont calculés sur une base autre que le tarif de base régulier du moyen de communication utilisé;
- si l'accord est archivé après la conclusion, et si oui, comment il peut être consulté par le consommateur ;
- la manière dont le consommateur, avant de conclure le contrat, peut vérifier les données qu'il a fournies dans le cadre du contrat et, s'il le souhaite, les restaurer ;
- toute autre langue dans laquelle, outre le néerlandais, le contrat peut être conclu ;
- les codes de conduite auxquels l'entrepreneur s'est soumis et la manière dont le consommateur peut consulter ces codes de conduite par voie électronique ; et
- la durée minimale du contrat à distance dans le cas d'une transaction à long terme.
Facultatif : tailles disponibles, couleurs, type de matériaux.

Article 5 - La convention

1. Le contrat est conclu, sous réserve des dispositions du paragraphe 4, au moment de l'acceptation par le consommateur de l'offre et du respect des conditions correspondantes.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirmera immédiatement la réception de l'acceptation de l'offre par voie électronique. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par l'entrepreneur, le consommateur peut résilier le contrat.
3. Si l'accord est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser le transfert électronique des données et garantir un environnement Web sûr. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures de sécurité appropriées.
4. L'entrepreneur peut - dans les cadres légaux - s'informer si le consommateur peut remplir ses obligations de paiement, ainsi que tous les faits et facteurs importants pour une conclusion responsable du contrat à distance. Si, sur la base de cette enquête, l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure l'accord, il est en droit de refuser une commande ou une demande

avec des raisons, ou d'attacher des conditions particulières à la mise en Å“uvre.
5. L'entrepreneur enverra les informations suivantes au consommateur avec le produit ou le service, 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 adresser ses 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. les informations visées à l'article 4, paragraphe 3, des présentes conditions générales, à moins que l'entrepreneur n'ait déjà fourni ces informations au consommateur avant l'exécution du contrat ;
e. les conditions de résiliation de l'accord si l'accord a une durée de plus d'un an ou est à durée indéterminée.

6. Dans le cas d'une transaction à long terme, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.
7. Tout accord est conclu sous des conditions suspensives de disponibilité suffisante des produits concernés.

Article 6 - Droit de rétractation
A la livraison des produits :

1. Lors de l'achat de produits, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans donner de motifs pendant 14 jours. Ce délai de réflexion court à compter du lendemain de la réception du produit par le consommateur ou un représentant préalablement désigné par le consommateur et porté à la connaissance de l'entrepreneur.
2. Pendant le délai de rétractation, le consommateur manipulera le produit et l'emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour évaluer s'il souhaite conserver le produit. S'il fait usage de son droit de rétractation, il retournera le produit avec tous les accessoires fournis et - si cela est raisonnablement possible - dans l'état et l'emballage d'origine à l'entrepreneur, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.
3. Si le consommateur souhaite faire usage de son droit de rétractation, il est tenu de le faire savoir à l'entrepreneur dans les 14 jours suivant la réception du produit. Le consommateur doit le faire savoir au moyen du formulaire type. Après que le consommateur a indiqué qu'il souhaite faire usage de son droit de rétractation, le client doit retourner le produit dans un délai de 14 jours. Le consommateur doit prouver que les marchandises livrées ont été retournées dans les délais, par exemple au moyen d'une preuve d'expédition.
4. Si le client n'a pas fait savoir après l'expiration des délais visés aux paragraphes 2 et 3 qu'il souhaite faire usage de son droit de rétractation resp. n'a pas retourné le produit à l'entrepreneur, l'achat est un fait.

Lors de la prestation de services :

5 Lorsque les services sont fournis, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans donner de motifs pendant au moins 14 jours à compter du jour de la conclusion du contrat.
6. Pour faire usage de son droit de rétractation, le consommateur suivra les instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur avec l'offre et/ou au plus tard avec la livraison.

Article 7 - Frais en cas de rétractation

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, les frais de retour seront à sa charge au maximum.
2. Si le consommateur a payé un montant, l'entrepreneur remboursera ce montant dès que possible, mais au plus tard 14 jours après l'annulation. Ceci est soumis à la condition que le produit ait déjà été retourné par le détaillant en ligne ou qu'une preuve concluante du retour complet puisse être soumise.

Article 8 - Exclusion droit de rétractation

1. L'entrepreneur peut exclure le droit de rétractation du consommateur pour les produits décrits aux paragraphes 2 et 3. L'exclusion du droit de rétractation ne s'applique que si l'entrepreneur l'a clairement indiqué dans l'offre, au moins à temps pour la conclusion du contrat.
2. L'exclusion du droit de rétractation n'est possible que pour les produits :

a. qui ont été créés par l'entrepreneur conformément aux spécifications du consommateur ;
b. qui sont clairement de nature personnelle ;
c. qui ne peuvent pas être retournés en raison de leur nature ;
d. qui peut se gâter ou vieillir rapidement ;
e. dont le prix est soumis aux fluctuations du marché financier sur lequel l'entrepreneur n'a aucune influence ;
f. pour les journaux et magazines en vrac ;
g. pour les enregistrements audio et vidéo et les logiciels informatiques dont le consommateur a brisé le sceau.
h. pour les produits d'hygiène dont le consommateur a brisé le scellé.

3. L'exclusion du droit de rétractation n'est possible que pour les services :

a. concernant les activités d'hébergement, de transport, de restauration ou de loisirs à exercer à une date déterminée ou pendant une période déterminée ;
b. dont la livraison a commencé avec le consentement exprès du consommateur avant l'expiration du délai de rétractation ;
c. concernant les paris et les loteries.

Article 9 - Le prix

1. Pendant la durée de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne seront pas augmentés, à l'exception des modifications de prix consécutives aux modifications des taux de TVA.
2. Contrairement au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut proposer des produits ou services dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels l'entrepreneur n'a aucune influence, avec des prix variables. Cette dépendance aux fluctuations et le fait que les prix indiqués sont des prix indicatifs sont indiqués dans l'offre.
3. Les augmentations de prix dans les 3 mois suivant la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles résultent de réglementations ou de dispositions légales.
4. Les augmentations de prix à partir de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si l'entrepreneur l'a stipulé et :

a) ils sont le résultat de réglementations ou de dispositions légales ; ou alors
b. le consommateur a le pouvoir de résilier le contrat avec effet au jour où l'augmentation de prix prend effet.

5. Les prix indiqués dans l'offre de produits ou de services incluent la TVA.
6. Tous les prix sont sous réserve d'erreurs d'impression et typographiques. Aucune responsabilité n'est acceptée pour les conséquences d'erreurs d'impression et de composition. En cas d'erreurs d'impression et de composition, l'entrepreneur n'est pas tenu de livrer le produit au prix incorrect.

Article 10 - Conformité et Garantie

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 en vigueur à la date de la conclusion de l'accord et/ou aux réglementations gouvernementales. . En cas d'accord, l'entrepreneur garantit également que le produit est adapté à un usage autre que normal.
2. Une garantie fournie par l'entrepreneur, le fabricant ou l'importateur n'affecte pas les droits légaux et les réclamations que le consommateur peut faire valoir contre l'entrepreneur sur la base de l'accord.
3. Tout défaut ou produit mal livré doit être signalé par écrit à l'entrepreneur dans les 4 semaines suivant la livraison. Le retour des produits doit se faire dans l'emballage d'origine et à l'état neuf.
4. La période de garantie de l'entrepreneur correspond à la période de garantie du fabricant. Cependant, l'entrepreneur n'est jamais responsable de l'adéquation finale des produits à chaque application individuelle du consommateur, ni de tout conseil concernant l'utilisation ou l'application des produits.
5. La garantie ne s'applique pas si :
- Le consommateur a lui-même réparé et/ou modifié les produits livrés ou les a fait réparer et/ou modifier par des tiers ;
- Les produits livrés ont été exposés à des conditions anormales ou sont autrement traités avec négligence ou sont contraires aux instructions de l'entrepreneur et/ou ont été traités sur l'emballage ;
- Le défaut résulte en tout ou en partie des réglementations que le gouvernement a fixées ou fixera quant à la nature ou la qualité des matériaux utilisés.

Article 11 - Livraison et exécution

1. L'entrepreneur apportera le plus grand soin lors de la réception et de l'exécution des commandes de produits et lors de l'évaluation des demandes de prestation de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a fait connaître à la société.
3. Dans le respect de ce qui est indiqué au paragraphe 4 du présent article, la société exécutera les commandes acceptées rapidement mais au plus tard dans les 30 jours, à moins que le consommateur n'ait accepté un délai de livraison plus long. Si la livraison est retardée, ou si une commande ne peut être exécutée ou n'est que partiellement exécutée, 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. Le consommateur n'a pas droit à une indemnisation.
4. Tous les délais de livraison sont indicatifs. Le consommateur ne peut tirer aucun droit des conditions énoncées. Le dépassement d'un délai ne donne pas droit au consommateur à une indemnisation.
5. En cas de dissolution conformément au paragraphe 3 du présent article, l'entrepreneur

remboursera le montant payé par le consommateur dans les meilleurs délais, mais au plus tard 14 jours après la dissolution. Si la livraison d'un produit commandé s'avère impossible, l'entrepreneur s'efforcera de mettre à disposition un article de remplacement.
6. Au plus tard lors de la livraison, il sera signalé de manière claire et compréhensible qu'un article de remplacement sera livré. Pour les articles de remplacement, le droit de rétractation ne peut être exclu. Les frais d'un éventuel retour sont à la charge de l'entrepreneur.
Le risque d'endommagement et/ou de perte des produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant désigné à l'avance et porté à la connaissance de l'entrepreneur, sauf convention contraire expresse.

Article 12 - Opérations de durée : durée, annulation et prolongation

Annulation

1. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée indéterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, dans le respect des règles de résiliation convenues et d'un délai de préavis ne dépassant pas un mois.
2. Le consommateur peut résilier un accord conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, à tout moment vers la fin de la durée déterminée, dans le respect des règles de résiliation convenues. et un délai de préavis d'au moins maximum un mois.
3. Le consommateur peut utiliser les accords visés aux paragraphes précédents :
-annuler à tout moment et ne pas être limité à une annulation à un moment ou à une période spécifique ;
-au moins annuler de la même manière qu'ils ont été conclus par lui ;
- résiliez toujours avec le même délai de préavis que celui que l'entrepreneur s'est fixé.

extension

4. Un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut être tacitement prolongé ou renouvelé pour une durée déterminée.
5. Contrairement à l'alinéa précédent, un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de journaux quotidiens, hebdomadaires et magazines peut être reconduit tacitement pour une durée déterminée de trois mois maximum, si le consommateur a signé cet accord prolongé contre à la fin de l'extension peut annuler avec un délai de préavis d'au plus un mois.
6. Un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits ou de services ne peut être prolongé tacitement pour une durée indéterminée que si le consommateur peut le résilier à tout moment moyennant un préavis d'au plus un mois et un délai de préavis de trois mois au maximum si l'accord s'étend à la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de journaux et magazines quotidiens, d'information et hebdomadaires.
7. Un contrat à durée limitée pour la livraison régulière de quotidiens, d'actualités, d'hebdomadaires et de magazines (abonnement d'essai ou de découverte) n'est pas tacitement prolongé et se termine automatiquement à la fin de la période d'essai ou de découverte.

Durée

8. Si un accord a une durée de plus d'un an, le consommateur peut résilier l'accord à tout moment après un an avec un délai de préavis d'un mois au maximum, à moins que des raisons

raisonnables et équitables ne s'opposent à la résiliation avant la fin de la durée convenue.

Article 13 - Paiement

1. Sauf convention contraire, les sommes dues par le consommateur doivent être payées dans les 7 jours ouvrables suivant le début du délai de rétractation visé à l'article 6, paragraphe 1. En cas d'accord de prestation de service, ce délai court après le consommateur a reçu la confirmation de l'accord.
2. Le consommateur est tenu de signaler immédiatement les inexactitudes dans les détails de paiement fournis ou indiqués à l'entrepreneur.
3. En cas de non-paiement par le consommateur, l'entrepreneur a le droit, sous réserve des restrictions légales, de facturer les frais raisonnables communiqués au consommateur à l'avance.

Article 14 - Procédure de réclamation

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de réclamation suffisamment médiatisée et traite la réclamation conformément à cette procédure de réclamation.
2. Les réclamations concernant l'exécution de l'accord doivent être soumises de manière complète et clairement décrite à l'entrepreneur dans les 7 jours suivant la découverte des défauts par le consommateur.
3. Les réclamations soumises à l'entrepreneur recevront une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation nécessite un délai de traitement plus long prévisible, l'entrepreneur répondra dans un délai de 14 jours avec un accusé de réception et une indication du moment où le consommateur peut s'attendre à une réponse plus détaillée.
4. Si la plainte ne peut être résolue en consultation mutuelle, un différend surgit qui est soumis à la procédure de règlement des différends.
5. En cas de réclamation, le consommateur doit tout d'abord s'adresser à l'entrepreneur. En cas de réclamations qui ne peuvent être résolues lors d'une consultation mutuelle, le consommateur doit s'adresser à Stichting WebwinkelKeur (www.webwinkelkeur.nl), qui assurera la médiation gratuitement. Si une solution n'a pas encore été trouvée, le consommateur a la possibilité de faire traiter sa plainte par le comité indépendant des litiges nommé par Stichting WebwinkelKeur, dont la décision est contraignante et l'entrepreneur et le consommateur acceptent cette décision contraignante. Il y a des frais associés à la soumission d'un litige à ce comité des litiges, qui doivent être payés par le consommateur au comité compétent. Il est également possible d'enregistrer des réclamations via la plateforme européenne ODR (http://ec.europa.eu/odr).
6. Une plainte ne suspend pas les obligations de l'entrepreneur, à moins que l'entrepreneur n'indique le contraire par écrit.
7. Si une plainte est jugée fondée par l'entrepreneur, celui-ci remplacera ou réparera gratuitement, à son choix, les produits livrés.

Article 15 - Litiges

1. Seul le droit néerlandais s'applique aux accords entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels s'appliquent les présentes conditions générales. Même si le consommateur vit à l'étranger.
2. La Convention de Vienne sur les ventes ne s'applique pas.

Article 16 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Les dispositions supplémentaires ou divergentes des présentes conditions générales ne doivent pas être 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.