

## **Algemene Voorwaarden Consumenten**

Deze Algemene Voorwaarden van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie (hierna: Thuiswinkel.org) zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 juni 2014.

### **Inhoudsopgave:**

- Artikel 1 – Definities
- Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 – Toepasselijkheid
- Artikel 4 – Het aanbod
- Artikel 5 – De overeenkomst
- Artikel 6 – Herroepingsrecht
- Artikel 7 – Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd
- Artikel 8 – Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan
- Artikel 9 – Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping
- Artikel 10 – Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 11 – De prijs
- Artikel 12 – Nakoming en extra garantie
- Artikel 13 – Levering en uitvoering
- Artikel 14 – Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
- Artikel 15 – Betaling
- Artikel 16 – Klachtenregeling
- Artikel 17 – Geschillen
- Artikel 18 – Branchegarantie
- Artikel 19 – Aanvullende of afwijkende bepalingen
- Artikel 20 – Wijziging van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

### **Artikel 1 – Definities**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst** : een overeenkomst waarbij de consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer;
2. **Bedenktijd** : de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. **Consument** : de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
4. **Dag** : kalenderdag;
5. **Digitale inhoud** : gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
6. **Duurovereenkomst** : een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
7. **Duurzame gegevensdrager** : elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
8. **Herroepingsrecht** : de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;

9. **Ondernemer** : de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie en producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;

10. **Overeenkomst op afstand** : een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

11. **Modelformulier voor herroeping** : het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping. Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de consument ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft;

12. **Techniek voor communicatie op afstand** : middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen;

## **Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer**

Naam ondernemer: vidaXL B.V. handelend onder de naam/namen: vidaXL.nl

Vestigings- & bezoekadres:

Mary Kingsleystraat 1

5928 SK Venlo, Limburg

Telefoonnummer: 088-1232400 E-mailadres: webservice@vidaXL.nl

KvK-nummer: 52904822 Btw-identificatienummer: NL850657702B01

Indien de activiteit van de ondernemer is onderworpen aan een relevant vergunningstelsel: de gegevens over de toezichthoudende autoriteit:

## **Artikel 3 – Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.

2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal de ondernemer voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en dat zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.

3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

## **Artikel 4 – Het aanbod**

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

## **Artikel 5 – De overeenkomst**

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

4. De ondernemer kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

5. De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:

- het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
- de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
- de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
- de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
- de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
- indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.

6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

## **Artikel 6 – Herroepingsrecht**

*Bij producten:*

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 30 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:

- als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De ondernemer mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.

- als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
- bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

*Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:*

3. De consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende 30 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

4. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

*Verlengde bedenktijd voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren over herroepingsrecht:*

5. Indien de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.

6. Indien de ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 30 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.

### **Artikel 7 – Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd**

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.

2. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.

3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

### **Artikel 8 – Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan**

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.

2. Zo snel mogelijk, maar binnen 30 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.

3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.

5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.

6. Indien de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consument de ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.

7. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien: ○ de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;

○ de consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft verzocht.

8. De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:

○ hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;

○ hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of

○ de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.

9. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

## **Artikel 9 – Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping**

1. Als de ondernemer de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.

2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij de ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.

3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.

4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

## **Artikel 10 – Uitsluiting herroepingsrecht**

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen
2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bidder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
3. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
  - o de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
  - o de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
4. Pakketreizen als bedoeld in artikel 7:500 BW en overeenkomsten van personenvervoer;
5. Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;
6. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
7. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
8. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
9. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
10. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
11. Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
12. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
13. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
14. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
  - o de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
  - o de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

## **Artikel 11 – De prijs**

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.

3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en: o deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of o de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

## **Artikel 12 – Nakoming overeenkomst en extra garantie**

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door de ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden indien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

## **Artikel 13 – Levering en uitvoering**

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

## **Artikel 14 – Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging**

### *Opzegging:*

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe



overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten: o te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;

o tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;

o altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

#### *Verlenging:*

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.

5. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

6. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. De opzegtermijn is ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.

7. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

#### *Duur:*

7. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste één maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

## **Artikel 15 – Betaling**

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenkttermijn, of bij het ontbreken van een bedenkttermijn binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.

2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag de consument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.

3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

### **Artikel 16 – Klachtenregeling**

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van Thuiswinkel.org [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org). De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar Thuiswinkel.org gestuurd.
5. De consument dient de ondernemer in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
6. Bent u niet tevreden met de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u deze voorleggen aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)). Tevens kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie via het Europees ODR Platform (<http://ec.europa.eu/consumers/odr>)

### **Artikel 17 – Geschillen**

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door de consument als de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.
4. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.

5. Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Bij voorkeur meldt de consument dit eerst aan de ondernemer.

6. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, zal de consument binnen vijf weken na een daartoe door de ondernemer schriftelijk gedaan verzoek, schriftelijk dienen uit te spreken of hij zulks ook wenst dan wel het geschil wil laten behandelen door de daartoe bevoegde rechter. Verneemt de ondernemer de keuze van de consument niet binnen de termijn van vijf weken, dan is de ondernemer gerechtigd het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.

7. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel)). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.

8. De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een einduitspraak is gewezen.

9. Indien naast de Geschillencommissie Thuiswinkel een andere erkende of bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) aangesloten geschillencommissie bevoegd is, is voor geschillen betreffende hoofdzakelijk de methode van verkoop of dienstverlening op afstand de Geschillencommissie Thuiswinkel bij voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

## **Artikel 18 – Branchegarantie**

1. Thuiswinkel.org staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Thuiswinkel door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan. Tot maximaal een bedrag van €10.000,- per bindend advies, wordt dit bedrag door Thuiswinkel.org aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan €10.000,- per bindend advies, wordt €10.000,- uitgekeerd. Voor het meerdere heeft Thuiswinkel.org een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt.

2. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de consument een schriftelijk beroep hierop doet bij Thuiswinkel.org en dat hij zijn vordering op de ondernemer overdraagt aan Thuiswinkel.org. Indien de vordering op de ondernemer meer bedraagt dan €10.000,-, wordt de consument aangeboden zijn vordering voor zover die boven het bedrag van €10.000,- uitkomt over te dragen aan Thuiswinkel.org, waarna deze organisatie op eigen naam en kosten de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument.

## **Artikel 19 – Aanvullende of afwijkende bepalingen**

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

## **Artikel 20 – Wijziging van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel**

1. Thuiswinkel.org zal deze algemene voorwaarden niet wijzigen dan in overleg met de Consumentenbond.

2. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod de voor de consument meest gunstige bepaling zal prevaleren.

Thuiswinkel.org www.thuiswinkel.org Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede Postbus 7001, 6710 CB Ede

### **Bijlage I: Modelformulier voor herroeping**

#### **Modelformulier voor herroeping**

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

- • Aan: vidaXL B.V. Mary Kingsleystraat 1 5928
- • SK Venlo, Limburg
- • webservice@vidaXL.nl
- • Ik/Wij\* deel/delen\* u hierbij mede, dat ik/wij\* onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]\* de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]\* de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]\*, herroept/herroepen\*
- • Besteld op\*/ontvangen op\* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]
- • [Naam consumenten(en)]
- • [Adres consument(en)]
- • [Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

\* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.

## **Préambule**

La boutique en ligne vidaXL qui propose à la vente des articles de sport, jeu et divertissements autour de la maison est une filiale de la société vidaXL B.V. dont le siège social est à Mary Kingsleystraat 1, 5928 SK, Venlo, Limburg, Pays-Bas, email: [webservice.fr@vidaxl.be](mailto:webservice.fr@vidaxl.be), numéro de téléphone 02 808 06 41 (du lundi au samedi de 9h à 13h).

## **Mention légale:**

vidaXL B.V.

Wouter Bakker et Gerjan den Hartog

Mary Kingsleystraat 1

5928 SK Venlo, Limburg

Pays-Bas

Numéro de TVA : BE 0535798009

Numéro d'enregistrement de la société: 52904822

A ce titre, elle s'est formellement engagée à respecter les principes de défense du consommateur contenus dans le code professionnel de la vente à distance et la charte qualité de la vente à distance.

## **Contenu**

Article 1 – Champ d'application

Article 2 – Commande

Article 3 – Tarifs

Article 4 – Conditions de paiement

Article 5 – Livraison

Article 6 – Transfert de propriété - Transfert des risques

Article 7 – Délai de rétractation / Retours

Article 8 – Responsabilité du Vendeur - Garanties - SAV

Article 9 – Informatique et Libertés

Article 10 – Offres spéciales

Article 11 – Bons de réduction et codes promo

Article 12 – Propriété intellectuelle

Article 13 – Droit applicable - Langue

Article 14 – Procédure de plainte

## **Article 1 – Champ d'application**

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues par la société vidaXL B.V. (*ci-après le Vendeur*) auprès d'acheteurs non professionnels (*ciaprès les Clients*), désirant acquérir les produits proposés à la vente par le Vendeur sur son site Internet " *www.vidaXL.be*"

Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions.

Elles sont accessibles à tout moment sur le site Internet du Vendeur et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Par ailleurs, le fait pour toute personne (physique ou morale) de commander sur le site Internet du Vendeur emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Vendeur.

Dans le cas où les conditions générales de vente seraient modifiées, les modifications ne seraient opposables aux utilisateurs du site à compter de leur mise en ligne et ne pourraient s'appliquer aux transactions conclues antérieurement.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par la société vidaXL B.V. constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

Les offres de produits s'entendent dans la limite des stocks disponibles. Les indications sur la disponibilité des produits sont fournies au Client au moment de la passation de sa commande.

## **Article 2 – Commande**

Le Client sélectionne sur le site les produits qu'il désire commander, selon les modalités suivantes :

### **Choisir un produit et le mettre dans le panier**

En cliquant sur le produit que vous désirez acheter vous avez la possibilité de le mettre dans le panier en cliquant sur "**ajouter au panier**". Ensuite trois (3) étapes sont nécessaires pour confirmer l'achat :

**Le panier:** Ici le Client visualise l'ensemble des produits qu'il a mis dans le panier. Les numéros d'article, le nombre d'articles, leur prix sont indiqués, ainsi que les frais de port. Cliquez sur "**PASSER COMMANDE**"

### **Mode de commande**

**Déjà client?** - Le Client qui ne s'est pas encore inscrit ne pourra pas se connecter. Si le Client le désire, il pourra s'inscrire en cliquant sur "s'inscrire". Après avoir créé le compte, il pourra continuer à commander.

**Créer un compte** - Après avoir créé un compte, le Client pourra facilement et rapidement passer des commandes en ligne. Grâce à son compte personnel, le Client sera capable de suivre le statut de ses commandes, de retrouver facilement ses précédentes commandes et d'accéder directement aux services d'vidaXL.

**Commander sans créer de compte** - Si le Client choisit de ne pas créer de compte, il pourra simplement continuer à commander.

**Etape 1 > Livraison:** Sur cette page le Client indique l'adresse de livraison souhaitée.

**Etape 2 > Paiement:** Sur cette page le Client peut choisir son mode de paiement, le client peut également choisir à cette page une adresse de facturation différente de l'adresse de livraison indiquée à l'étape 1.

**Etape 3 > Vérification de la commande:** Sur cette page, le Client visualise l'ensemble de sa commande en cours. Il y trouvera les informations suivantes:

- Article(s)
- Mode de livraison
- Adresse de facturation
- Adresse de livraison
- Moyen de paiement

Si le Client le désire il pourra sur cette page faire des modifications via les boutons "**éditer**" de chaque rubrique. Veuillez lire attentivement les conditions générales de vente et les accepter en cochant la case intitulée "**En cochant cette case, j'accepte et je reconnais avoir pris connaissance de la politique de confidentialité et les Conditions Générales**". Cliquer sur "**validation**" pour finaliser votre commande. Après avoir cliqué sur "**validation**", l'achat est définitif.

**Commande validée :** Le Client recevra immédiatement une confirmation de commande par e-mail. Cet e-mail est envoyé à l'adresse que le Client a indiquée dans son compte. Le Client retrouve dans cet e-mail encore une fois tous les détails de sa commande. Une commande validée chez vidaXL est considérée comme un achat.

L'échange d'un produit est possible dans les sept (7) jours suivants la livraison. Les offres présentées dans la boutique en ligne sont, en principe, valables tant qu'elles sont visibles sur le site web.

La commande est considérée comme définitive après l'envoi par le Vendeur à l'acheteur d'une confirmation de commande qui est considérée comme preuve d'achat.

Le client dispose d'un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la passation de la commande soit pour procéder au paiement, soit pour annuler son achat.

Le Vendeur expédie les articles uniquement après réception du paiement. Il peut refuser une commande notamment dans l'hypothèse où il a des raisons légitimes de douter de la solvabilité du Client ou lorsque la commande n'est pas enregistrée correctement, à cause d'une erreur du système informatique.

Dans l'hypothèse où il refuse une commande, le Vendeur communique les motifs de son refus au Client dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la réception de la commande.

### **Article 3 – Tarifs**

Les produits sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le site, lors de l'enregistrement de la commande par le Vendeur. Les prix sont exprimés en Euros et TTC.

Les frais de livraison sont gratuits.

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiquée sur le site du Vendeur.

Dans l'hypothèse où à titre exceptionnel une hausse des tarifs figurant sur le site du Vendeur viendrait à intervenir après la passation d'une commande par le Client, ce dernier serait en droit d'annuler sa commande le jour de ladite hausse.

La disponibilité d'un produit est confirmée lors de la passation de la commande du Client.

Dans l'hypothèse où un produit serait provisoirement indisponible après la validation de la commande, le Vendeur en informerait dans les meilleurs délais le client et, en tout état de cause, dans un délai maximal de huit (8) jours ouvrés courant à compter du moment où le Vendeur prend connaissance de l'indisponibilité du produit commandé.

Ce dernier s'engage à proposer au client une solution qui pourrait consister en la livraison d'un article de substitution présentant des caractéristiques égales ou supérieures au produit indisponible et à un prix égal ou inférieur à ce produit.

#### **Article 4 – Conditions de paiement**

Le prix est payable en totalité dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la passation de la commande par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes :

- • PayPal
- • Carte Bleue
- • Virement Bancaire
- • Mister Cash

Toutes les données relatives à la commande du client et à son paiement sont envoyées de manière cryptée par le protocole SSL depuis l'ordinateur du client vers le site du Vendeur.

La présence d'un cadenas en bas de l'écran indique le passage en mode sécurisé.

#### **Article 5 – Livraison**

Le Vendeur livre les articles à l'adresse indiquée par le Client lors de la commande.

Il fait appel au service d'un transporteur pour livrer les produits commandés.

Les commandes sont livrées par une compagnie de transport privée, à toutes adresses en Belgique. **Les frais de port sont gratuits pour toute livraison en Belgique.**

Les livraisons sont effectuées en 3 jours ouvrés si vous payez le jour même de votre commande avant 19h (sauf commandes par virement).

Lorsque le Client commande plusieurs produits en même temps ou lorsqu'un article nécessite plusieurs colis, il est possible que ceux-ci aient des dates de livraison différentes. Veuillez vérifier ceci sur le site du transporteur.

En cas de retard ou d'impossibilité de livraison au-delà de quinze (15) jours ouvrables qui ne résulterait pas d'un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence des tribunaux néerlandais, le Vendeur en informera sans délai le Client.

Dans cette hypothèse, le Client pourra annuler sa commande en informant le Vendeur de sa décision par e-mail ou par téléphone.

Le Vendeur procédera dans un délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la réception de la demande d'annulation du Client à son remboursement intégral au moyen d'un virement sur son compte bancaire ou PayPal.

Les livraisons sont souvent composées de plusieurs colis contenant des articles devant être montés par le Client.



Le Client est tenu de vérifier l'état des produits livrés.

Il dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la livraison pour émettre toutes réserves ou réclamations pour non-conformité ou vice apparent des produits livrés en adressant au Vendeur un e-mail ou par téléphone.

Passé ce délai et à défaut d'avoir respecté ces formalités, les produits seront réputés conformes et exempts de tout vice apparent et aucune réclamation à ce titre ne pourra être valablement acceptée par le Vendeur.

Le Vendeur remplacera dans les plus brefs délais et à ses frais, les produits livrés dont les vices apparents ou les défauts de conformité auront été dûment prouvés par le Client.

### **Article 6 – Transfert de propriété - Transfert des risques**

Le transfert de propriété des articles du Vendeur et le transfert corrélatif des risques de perte et de détérioration desdits articles se réalisent dès la livraison des articles.

### **Article 7 – Délai de rétractation / Retours**

A compter de la réception de la livraison, le Client dispose d'un délai de trente (30) jours calendaires pour annuler sa commande en adressant un e-mail au service après-vente.

Le Client n'est pas tenu de justifier l'annulation de sa commande et sera remboursé de l'intégralité des sommes versées au Vendeur y compris les frais de livraison.

En cas d'annulation, le Client doit retourner l'article et ses accessoires au Vendeur dans leur emballage d'origine et en parfait état en se conformant aux instructions fournies par ce dernier.

Le vendeur proposera au Client de faire venir son transporteur afin de récupérer les articles.

Les frais de retour ne seront pas facturés.

Dans un délai de quatorze (14) jours à compter de l'annulation de la commande, le Vendeur rembourse au Client l'intégralité des sommes qu'il a versées soit par PayPal, soit par virement.

Le Vendeur est en droit de refuser les articles retournés par le Client ou de rembourser uniquement une partie du montant réglé par ce dernier si l'article a été utilisé ou endommagé par le Client.

Dans cette hypothèse, le vendeur en informe le Client par un e-mail ou téléphone au service après-vente.

### **Article 8 – Responsabilité du Vendeur - Garanties - SAV**

#### **8-1 Responsabilité du Vendeur**

Les photographies et illustrations accompagnant les articles figurant sur le site internet n'ont pas de valeur contractuelle et ne sauraient donc engager la responsabilité du Vendeur.

La responsabilité du Vendeur ne peut pas non plus être engagée en cas d'éventuelles erreurs d'impression et typographiques figurant sur son site.

Le Vendeur s'engage à faire ses meilleurs efforts afin que les articles livrés répondent aux caractéristiques mentionnées sur son site internet.

En revanche, le Client est seul responsable du choix des produits, de leur conservation et de leur utilisation.

Le Vendeur est responsable de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient à exécuter par lui-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son recours contre ceux-ci. Toutefois, le Vendeur peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers audit contrat, soit à un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence des tribunaux belges.

### **8-2 Garanties**

Les produits fournis par le Vendeur bénéficient, conformément aux dispositions légales:

- de la garantie légale de conformité,
- de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits livrés et les rendant impropres à l'utilisation,

Ils bénéficient également de la garantie constructrice d'une durée de 24 mois à compter de la livraison de l'article.

Toute garantie est exclue en cas de mauvaise utilisation, négligence, défaut d'entretien de la part du Client et de réparations par une personne autre que le service après-vente du Vendeur.

La garantie est également exclue en cas d'usure normale du bien, d'accident ou de cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence belge.

Par ailleurs, la garantie du Vendeur est limitée au remplacement ou au remboursement des produits non conformes ou affectés d'un vice.

Afin de faire valoir ses droits, le Client doit, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer le Vendeur, par lettre recommandée avec accusé de réception de l'existence des vices dans un délai maximum de huit (8) jours à compter de leur découverte.

### **8-3 SAV**

En cas de panne, le service après-vente du Vendeur est joignable:

- par e-mail: [webservice.FR@vidaXL.be](mailto:webservice.FR@vidaXL.be),
- par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 13h. Depuis la **Belgique** (et les autres pays), composez le **02 808 06 41** (prix d'un appel international selon opérateur et pays d'origine).

### **Article 9 – Informatique et Libertés**

Les données nominatives demandées au Client sur le site du Vendeur sont nécessaires au traitement de sa commande, à la livraison des articles et à l'établissement des factures.

Le Vendeur s'engage à protéger la vie privée des Clients et la confidentialité de leurs données personnelles.

Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant.

Le Client peut exercer ce droit en adressant un mail au service client du Vendeur à l'adresse mail suivante: [webservice.FR@vidaXL.be](mailto:webservice.FR@vidaXL.be).

Les données collectées par le Vendeur lui permettent d'améliorer et de personnaliser les services proposés aux Clients ainsi que les informations qui leur sont adressés.

### **Article 10 – Offres spéciales**

Les offres présentées dans la boutique en ligne du Client sont, en principe, valables tant qu'elles sont visibles sur le site web.

Le Vendeur propose périodiquement des offres dites spéciales sur son site qui sont généralement des promotions concernant des achats d'articles en grosse quantité.

Le Vendeur peut mettre fin à ces offres à tout moment.

### **Article 11 – Bons de réduction et codes promo**

Si vous bénéficiez d'un code promo, celui-ci n'est valable qu'une seule fois par personne (sauf cas exceptionnel). Afin que le code soit validé au moment de votre achat, vous devez respecter les conditions requises (newsletter, annonceurs) : prix minimum, article sélectionné, nombre d'article, date de validité etc.

Si le code ne fonctionne pas, merci de contacter notre service-client par e-mail à [webservice.FR@vidaXL.be](mailto:webservice.FR@vidaXL.be) ou par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 13h.

Depuis la **Belgique** (et les autres pays), composez le **02 808 06 41** (prix d'un appel international selon opérateur et pays d'origine).

Assurez-vous que la remise soit bien effective avant de valider la commande. La validation de la commande ainsi que son paiement signifie que vous, le client, êtes en accord avec le prix annoncé et que vous ne pourrez en aucun cas demander le remboursement du code de réduction non déduit après paiement.

Aucun remboursement ne sera effectué si vous décidez de valider la commande sans que le code de réduction ait été pris en compte.

Les conditions d'utilisation, la validité et la valeur des coupons peuvent changer sans avis préalable.

### **Article 12 – Propriété intellectuelle**

Le contenu du site [www.vidaXL.be](http://www.vidaXL.be) est la propriété du Vendeur et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises relatives à la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

Le Client s'interdit toute reproduction ou exploitation des dites études, dessins, modèles et prototypes, etc, sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Vendeur.

### **Article 13 – Droit applicable - Langue**

De convention expresse entre les parties, les présentes conditions générales de vente sont régies par/et soumises au droit français.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

### **Article 14 – Litiges**

En cas de litige entre le Vendeur et le Client, les parties s'engagent expressément à rechercher une solution amiable avant toute procédure judiciaire.

L'entrepreneur a mis en place une procédure de plaintes, dont les clients ont été suffisamment informés, et traite les plaintes conformément à cette procédure.

Les plaintes relatives à l'exécution du contrat doivent être complètement et clairement énoncées, dans un délai raisonnable une fois que le client ait fait état des défaillances. Les plaintes déposées auprès de l'entrepreneur seront traitées dans les 14 jours suivant leur date de réception. S'il est estimé que le délai de traitement de la plainte sera plus long, l'entrepreneur répondra dans les 14 jours avec un accusé de réception et indiquera le délai à la suite duquel le client pourra s'attendre à une réponse plus détaillée.

Le client doit laisser l'entrepreneur au moins 4 semaines afin de résoudre la plainte en consultation réciproque. Passé ce délai, un différend admissible au règlement du litige sera soulevé.

Vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre plainte ? Vous pouvez présenter votre plainte auprès du Comité des litiges via la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges. (<http://ec.europa.eu/consumers/odr>)