

# NL - Algemene voorwaarden

## Algemene Voorwaarden iBuy24

Deze Algemene Voorwaarden van Stichting Webshop Keurmerk 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.

Deze Algemene Voorwaarden zullen worden gebruikt door alle leden van de Stichting Webshop Keurmerk met uitzondering van financiële diensten als bedoeld in de Wet Financieel Toezicht en voor zover deze diensten onder toezicht staan van de Autoriteit Financiële Markten.

---

### 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 - Eigendomsvoorbehoud
Artikel 17 - Klachtenregeling
Artikel 18 - Geschillen
Artikel 19 - Branchegarantie
Artikel 20 - Aanvullende of afwijkende bepalingen
Artikel 21 - Wijziging van de algemene voorwaarden Stichting Webshop Keurmerk

---

## Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- **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;

- **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
- **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
- **Dag:** kalenderdag;
- **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
- **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
- **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;
- **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
- **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van Stichting Webshop Keurmerk en producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
- **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
- **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping;
- **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 hoeven te zijn samengekomen;

---

## Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

Naam ondernemer: Brink's High Tech Parts B.V.

Vestigingsadres:

Habraken 2327

5507 TK Veldhoven NL

040-2542823

E-mailadres: info@ivol.nl

KvK-nummer: 17097673

Btw-identificatienummer: NL805841131B01

---

## **Artikel 3 – Toepasselijkheid**

- 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.
  - 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.
  - 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.
  - 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**

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

- 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.
- 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.

- 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.
- 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.
- 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:

a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan

b. 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

c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop

d. 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

e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is

f. indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping

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

---

## **Artikel 6 – Herroepingsrecht**

### ***Bij producten:***

- De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van minimaal 14 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.

- 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:*

- De consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende minimaal 14 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.
- 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:*

- 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.
- 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 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.

---

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

- 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.
  - 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.
  - 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**

- 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.
- Zo snel mogelijk, maar binnen 14 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.
- 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.
- Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
- 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.
- 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.
- 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.
    - 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.
      - Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.
- 

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

- 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.
  - 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.
  - 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.
  - 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**

De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

- 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
- 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 bieder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
- Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
  - de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
  - de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
    - 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;
    - Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
    - 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;
    - Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
    - Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
    - Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
    - 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;
    - Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
    - Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
    - De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
      - de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
      - de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

---

## Artikel 11 – De prijs



- 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.
- 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.
- Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
- Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:

a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of

b. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

- De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

---

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

- 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.
- 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.
- 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**

- 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.
- Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt. Standaard levering, is de drempellevering.

- 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.
  - Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
  - 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.
  - Melding van schade aan de ontvangen artikelen dient binnen 48 na ontvangst door de consument te worden gemeld aan de ondernemer.
- 

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

### *Opzegging:*

- 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.
- 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.
- De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
  - te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
  - tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
  - altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

### *Verlenging:*

- 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.

- 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.
- 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.
- 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:*

- 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**

- 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 bedenktijd, of bij het ontbreken van een bedenktijd 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.
- 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.
- De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
- 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 - Eigendomsvoorbehoud**

1. Alle door Gebruiker in het kader van de overeenkomst geleverde zaken blijven eigendom van Gebruiker totdat de Wederpartij alle verplichtingen uit de met Gebruiker gesloten overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen.
2. Door Gebruiker geleverde zaken, die ingevolge lid 1. onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mogen niet worden doorverkocht en mogen nimmer als betaalmiddel worden gebruikt. De Wederpartij is niet bevoegd om de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.
3. De Wederpartij dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van Gebruiker veilig te stellen.
4. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken danwel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is de Wederpartij verplicht om Gebruiker daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen.
5. De Wederpartij verplicht zich om de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek aan Gebruiker ter inzage te geven. Bij een eventuele uitkering van de verzekering is Gebruiker gerechtigd tot deze penningen. Voorzoveel als nodig verbindt de Wederpartij zich er jegens Gebruiker bij voorbaat toe om zijn medewerking te verlenen aan al hetgeen dat in dat kader nodig of wenselijk mocht (blijken) te zijn.

Voor het geval Gebruiker zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de Wederpartij bij voorbaat onvoorwaardelijke en niet herroepelijke toestemming aan Gebruiker en door Gebruiker aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Gebruiker zich bevinden en die zaken terug te nemen

---

## **Artikel 17 – Klachtenregeling**

- De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
- 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.
- 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.
- 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 Stichting Webshop Keurmerk (<http://keurmerk.info/Home/MisbruikOfKlacht>) De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar Stichting Webshop Keurmerk gestuurd.

- Indien de klacht niet binnen een redelijke termijn dan wel binnen 3 maanden na het indienen van de klacht in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

---

## Artikel 18 – Geschillen

- Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
  - 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 Webshop, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).
  - Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.
  - Uiterlijk 1 jaar nadat het geschil is ontstaan dient het geschil schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
  - Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Wanneer de ondernemer dat wil doen, 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.
  - De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie (<http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2701/webshop>). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
  - 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 geweest.
  - Indien naast de Geschillencommissie Webshop 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 Stichting Webshop Keurmerk bij voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.
  - Voor meer informatie over onlinegeschillenbeslechting kunt u kijken op <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>
-

## **Artikel 19 – Branche­garantie**

- Stichting Webshop Keurmerk staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Stichting Webshop Keurmerk 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 Stichting Webshop Keurmerk aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan €10.000,- per bindend advies, wordt €10.000,- uitgekeerd. Voor het meerdere heeft Stichting Webshop Keurmerk een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt.
  - Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de consument een schriftelijk beroep hierop doet bij Stichting Webshop Keurmerk en dat hij zijn vordering op de ondernemer overdraagt aan Stichting Webshop Keurmerk. 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 Stichting Webshop Keurmerk, waarna deze organisatie op eigen naam en kosten de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument.
- 

## **Artikel 20 – 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 21 – Wijziging van de algemene voorwaarden Stichting Webshop Keurmerk**

- Stichting Webshop Keurmerk zal deze algemene voorwaarden niet wijzigen dan in overleg met de Consumentenbond.
- 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.

# FR - Conditions générales de vente

## Conditions générales de vente iBuy24

- Article 1 - Définitions
- Article 2 - Identité de l'entrepreneur
- Article 3 - Champ d'application
- Article 4 - L'offre
- Article 5 - Le contrat
- Article 6 - Droit de rétractation
- Article 7 - Obligations du client en cas de rétractation
- Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le client
- Article 9 - Obligations du vendeur en cas de rétractation
- Article 10 - Exclusion du droit de rétractation
- Article 11 - Le prix
- Article 12 - Respect du contrat et garantie supplémentaire
- Article 13 - Livraison et mise en œuvre
- Article 14 - Transactions de durée : durée, résiliation et prorogation
- Article 15 - Paiement
- Article 16 - Réserve de propriété
- Article 17 - Traitement des réclamations
- Article 18 - Traitement des litiges
- Article 19 - Garantie de branche
- Article 20 - Conditions complémentaires ou dérogatoires
- Article 21 - Modifications des conditions générales Webshop Trustmark

---

## Article 1 - Définitions

Les termes capitalisés dans les CGV auront le sens défini ci-après :

- **Contrat** : l'ensemble des documents contractuels régissant les droits et obligations respectifs des parties dans le cadre des prestations fournies au client auquel sont annexées les présentes Conditions Générales de Vente ;
- **Délai de rétractation** : période de réflexion pendant laquelle un contrat peut être annulé ;
- **Client** : personne physique ou morale, professionnel de droit privé ou public, signataire des conditions contractuelles générales pour tout service souscrit auprès de la société ;
- **Jour** : jour du calendrier ;
- **Contenu numérique** : tout moyen qui permet au client ou à l'entrepreneur de stocker les informations qui lui ont été adressées personnellement d'une manière qui assure la consultation future et la reproduction à l'identique des informations sauvegardées ;
- **Durée du contrat** : un accord qui s'étend à la livraison régulière de biens, de services et/ou du contenu numérique pour une certaine période ;

- **Support de données durable** : tout instrument permettant au client ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées ;
  - **Droit de rétractation** : possibilité reconnue au client de revenir sur son consentement exprimé lors de la conclusion du contrat sous le délai de rétractation ;
  - **Entrepreneur** : personne physique ou morale membre de la Fondation Webshop Trustmark qui propose des produits et/ou des services à distance aux clients ;
  - **Contrat à distance** : un contrat pour lequel, dans le cadre d'un système organisé par l'entrepreneur pour la vente à distance de produits, il est exclusivement fait usage, jusqu'à la conclusion du contrat comprise, d'une ou de plusieurs techniques de communication à distance ;
  - **Technique de communication à distance** : moyen qui peut être utilisé pour la conclusion d'un contrat, sans que le client et l'entrepreneur soient simultanément présents dans un même espace.
- 

## Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Nom de l'entrepreneur : Brink's High Tech Parts B.V.

Siège:

Habraken 2327

5507 TK Veldhoven NL

+3140-2542823

E-mailadres: info@vivol.fr

Chambre de commerce 17097673

Direction : Jim Luyendijk

Directeur de la publication : Jim Luyendijk(responsable)

Numéro de TVA FR : FR53823295985

Numéro de TVA NL : NL805841131B01

Numéro de TVA BE : BE0552.661.953

---

## Article 3 - Champ d'application

- Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre de l'entrepreneur et à tout contrat à distance conclu entre l'entrepreneur et le client.
- Avant que le contrat à distance ne soit conclu, le texte des présentes conditions générales sera mis à la disposition du client. Si ceci n'est raisonnablement pas possible, il sera indiqué, avant la conclusion du contrat à distance, que les conditions générales peuvent être consultées auprès de l'entrepreneur et qu'elles seront envoyées gratuitement à la demande du client, dans les plus brefs délais possibles.
- Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, le texte des présentes conditions générales pourra, par dérogation à l'alinéa précédent et avant que le contrat à distance ne soit conclu, être mis à la disposition du client par voie électronique de telle façon qu'il puisse être sauvegardé facilement par le client sur un support de



données durable. Si ceci n'est raisonnablement pas possible, il sera indiqué, avant que le contrat à distance ne soit conclu, à quel endroit il est possible de prendre connaissance des conditions générales par voie électronique et qu'elles seront envoyées gratuitement à la demande du client par voie électronique ou d'une autre manière.

- Dans le cas où, outre les présentes conditions générales, des conditions spécifiques s'appliquent aux produits ou services, le deuxième et le troisième alinéa s'appliquent par analogie et, dans le cas de conditions générales contradictoires, le client peut toujours invoquer la disposition applicable qui lui est la plus favorable.
- 

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

- Si l'offre a une durée de validité limitée ou est sujette à des conditions, cela est expressément mentionné dans l'offre.
  - L'offre contient une description exhaustive et précise des produits et/ou services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre une bonne évaluation de l'offre par le client. Si l'entrepreneur utilise des illustrations, celles-ci doivent fidèlement refléter les produits et/ou services proposés. Les erreurs ou fautes manifestes dans l'offre ne sont pas contraignantes pour l'entrepreneur.
  - Toute offre inclut les informations nécessaires afin de permettre au client de comprendre clairement quels sont les droits et obligations liés à l'acceptation de l'offre.
- 

## **Article 5 - Le contrat**

- Sous réserve des dispositions de l'alinéa 4, le contrat est conclu au moment où le client accepte l'offre et satisfait aux conditions imposées dans ce cadre.
- Si le client a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirme immédiatement la réception de l'acceptation de l'offre par voie électronique. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée, le client est en droit de résilier le contrat.
- Si le contrat est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prend les mesures techniques et organisationnelles adéquates pour sécuriser la transmission électronique des données et il veille à un environnement internet sûr. Dans le cas où le client peut payer par voie électronique, l'entrepreneur respectera les mesures de sécurité adéquates à cet effet.
- L'entrepreneur peut s'informer, dans les limites légales, de la capacité du client à satisfaire à ses obligations de paiement ainsi que de tous les faits et facteurs importants pour la conclusion responsable d'un contrat à distance. Si, à la suite de cette analyse, l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, il est en droit de refuser de façon motivée une commande ou une demande ou de lier des conditions particulières à l'exécution.
- L'entrepreneur communiquera avec le produit les informations suivantes au client, par écrit ou de telle façon que celles-ci puissent être sauvegardées par le client d'une manière accessible sur un support de données durable :

- a. l'adresse publique de l'établissement de l'entrepreneur où le client peut s'adresser pour des réclamations ;
  - b. les conditions auxquelles et la façon dont le client peut invoquer le droit de rétractation ou une mention claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
  - c. les informations sur le service après-vente et les garanties existantes ;
  - d. les données figurant à l'article 4 alinéa 3 des présentes conditions, sauf si l'entrepreneur a déjà fourni ces données au client avant la conclusion du contrat ;
  - e. les conditions de résiliation du contrat si le contrat est conclu pour une durée de plus d'un an ou pour une durée indéterminée.
    - Si l'entrepreneur s'est engagé à livrer une série de produits ou de services, la disposition de l'alinéa précédent ne s'applique qu'à la première livraison.
- 

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

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

- Lors de l'achat des produits, le client est en droit de résilier le contrat sans motivation pendant un délai de 14 (quatorze) jours. Ce délai entre en vigueur le lendemain de la réception du produit par le client ou en son nom.
- Pendant ce délai, le client traitera le produit et l'emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure où cela est nécessaire pour pouvoir évaluer s'il souhaite conserver le produit. S'il fait appel à son droit de rétractation, il retournera le produit à l'entrepreneur – dans la mesure du possible – dans son état d'origine et dans l'emballage conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.

### ***À la livraison des services :***

- Lors de la livraison de services, le client est en droit de résilier le contrat sans motivation pendant un délai de 14 (quatorze) jours. Ce délai prend cours à l'entrée en vigueur du contrat.
  - Pour faire appel à son droit de rétractation, le client se référera aux instructions claires et raisonnables fournies par l'entrepreneur lors de l'offre et/ou au plus tard lors de livraison des services en question.
- 

## **Article 7 – Obligations du client en cas de rétractation**

- Durant le délai de réflexion, le client prendra soin du produit et de l'emballage. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure où cela lui permet d'en déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement. Le principe est que le

client ne peut manipuler et inspecter le produit que comme il serait autorisé à le faire dans un magasin.

- Le client n'est responsable de la moins-value du produit que lorsque celle-ci résulte de manipulations dépassant le prescrit du paragraphe 1.
  - Le client n'est pas responsable de la moins-value du produit lorsque l'entrepreneur a omis de lui communiquer, avant ou à la conclusion du contrat, toutes les informations légales relatives au droit de rétractation.
- 

## **Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le client et frais**

- Lorsque le client exerce son droit de rétractation, il en avise l'entrepreneur, avant l'expiration du délai de réflexion, au moyen du modèle de formulaire de rétractation ou de toute autre manière non équivoque.
- Le plus rapidement possible, et au plus tard 14 jours après la notification visée au paragraphe 1, le client renvoie le produit ou le remet à l'entrepreneur (ou à son mandataire). Cette disposition ne s'applique pas lorsque l'entrepreneur a proposé d'enlever lui-même le produit. Le client a en tout état de cause respecté le délai de retour lorsqu'il renvoie le produit avant l'expiration du délai de réflexion.
- Le client renvoie le produit avec tous ses accessoires et – dans la mesure de ce qui est raisonnablement possible – dans son état et son emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires de l'entrepreneur.
- Le risque et la charge de la preuve en cas d'exercice du droit de rétractation selon les modalités et dans les délais prescrits incombent au client.
- Les frais directs de retour du produit sont pris en charge par le client. Lorsque l'entrepreneur a omis d'informer le client que les frais de retour étaient à sa charge ou lorsque l'entrepreneur a indiqué prendre lui-même en charge les frais de retour, le paiement de ces frais n'incombe pas au client.
- Lorsque le client se rétracte après avoir préalablement expressément demandé que le service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité non encore disponibles à la vente débute dans un volume limité ou dans une quantité déterminée pendant le délai de réflexion, le client est redevable à l'entrepreneur d'un montant égal à la partie de l'engagement respecté par l'entrepreneur au moment de la rétractation, par rapport à l'exécution de l'engagement complet.
- Le client ne supporte aucun frais pour les services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité non prêts à la vente dans un volume ou une quantité limitée, ou la fourniture de chauffage urbain, lorsque:
  - l'entrepreneur n'a pas communiqué au client les informations légales relatives au droit de rétractation, au dédommagement en cas de rétractation ou au modèle de formulaire de rétractation, ou ;
  - le client n'a pas expressément demandé que le service ou la fourniture de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain débute pendant le délai de réflexion.
    - Le client ne supporte aucun frais pour la fourniture complète ou partielle du contenu numérique non livré sur un support matériel lorsque :
    - avant le début de la livraison, il n'a pas expressément donné son accord pour l'exécution du contrat avant la fin du délai de réflexion ;

- il n'a pas reconnu perdre son droit de rétractation en donnant son accord, ou ;
  - l'entrepreneur a omis de confirmer cette déclaration du client.
    - Lorsque le client exerce son droit de rétractation, tous les contrats complémentaires sont résiliés d'office.
- 

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

- Lorsque l'entrepreneur autorise le client à notifier sa rétractation par voie électronique, il envoie sans délai un accusé de réception de cette notification.
  - L'entrepreneur indemnise le client pour tous ses paiements, y compris les éventuels frais de livraison portés en compte par l'entrepreneur pour le produit ayant fait l'objet d'un retour, sans délai et en tout cas dans les 14 jours à partir de la notification de la révocation par le client. Concernant le remboursement du client, sauf lorsque l'entrepreneur propose d'enlever lui-même le produit, il peut attendre d'avoir réceptionné le produit ou d'avoir reçu du client la preuve qu'il a renvoyé le produit, selon la première échéance qui se présente.
  - Pour le remboursement, l'entrepreneur utilise le même moyen de paiement que celui utilisé par le client, sauf si ce dernier accepte une autre méthode. Le remboursement doit s'effectuer sans frais pour le client.
  - Lorsque le client a opté pour un mode de livraison plus cher que le mode de livraison standard le moins cher, l'entrepreneur ne doit pas rembourser le supplément de coût de la méthode la plus chère.
- 

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

Si le client ne bénéficie pas du droit de rétractation, ce dernier peut uniquement être exclu par l'entrepreneur si ce dernier l'a mentionné clairement dans l'offre ou au moment opportun avant la conclusion du contrat.

L'exercice du droit de rétractation est exclu pour les contrats suivants :

- les contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés;
  - les contrats de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement ;
  - les contrats de fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
  - les contrats de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison.
- 

## **Article 11 - Le prix**

- Pendant la durée de validité spécifiée dans l'offre, les prix des produits et/ou services ne sont pas augmentés, sauf si le changement de prix résulte d'un changement de taux de TVA.
- En dérogation au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut proposer à des prix variables des produits ou services dont les prix sont liés à des fluctuations du marché financier qui échappent à l'influence de l'entrepreneur. La liaison à ces fluctuations sera mentionnée dans l'offre, avec le fait que les prix mentionnés sont indicatifs.
- Les augmentations intervenant dans les 3 mois qui suivent la conclusion du contrat ne sont admises que si elles résultent de règles ou dispositions légales.
- À partir de 3 mois après la conclusion du contrat, les augmentations de prix ne sont admises que si l'entrepreneur en a fait état et :

a. qu'elles résultent de règles ou dispositions légales, ou ;

b. que le client dispose de la faculté de résilier le contrat à compter de la date d'entrée en vigueur de l'augmentation de prix.

- Les prix des produits ou services visés dans l'offre s'entendent TVA comprise.

---

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

- Il incombe à l'entrepreneur de veiller à ce que les produits et/ou services soient conformes au contrat, aux spécifications de l'offre, aux exigences normales de qualité et/ou d'aptitude à l'utilisation, ainsi qu'aux dispositions légales et/ou prescriptions officielles en vigueur à la date de conclusion du contrat. Si le contrat le prévoit, l'entrepreneur veille aussi à ce que le produit se prête à un usage différent de sa destination normale.
- Une garantie supplémentaire consentie par l'entrepreneur, son fournisseur, le fabricant ou l'importateur ne limite en rien les droits légaux du client ni les actions que celui-ci pourrait faire valoir contre l'entrepreneur sur la base du contrat au cas où l'entrepreneur faillirait à honorer sa partie du contrat.
- Par garantie complémentaire, on entend tout engagement pris par l'entrepreneur, son fournisseur, l'importateur ou le fabricant par lequel il reconnaît au client certains droits ou exigences allant au-delà des dispositions légales au cas où il faillirait à honorer sa partie du contrat.

---

## **Article 13 - Livraison et mise en œuvre**

- L'entrepreneur mettra le plus grand soin dans la réception et l'exécution des commandes de produits et dans l'évaluation des demandes de prestation de services. Les colis volumineux sont livrés au rez-de-chaussée, les livreurs n'ont pas l'obligation d'effectuer la livraison à l'étage.
- Le lieu de livraison est l'adresse que le client aura communiquée à l'entrepreneur.
- Conformément au prescrit de l'article 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur exécutera les commandes acceptées avec la diligence nécessaire et au

plus tard dans les 30 jours, sauf si un autre délai de livraison a été convenu. Lorsque la livraison accuse du retard ou lorsqu'une commande ne peut être exécutée en tout ou partie, le client en est averti au plus tard 30 jours après avoir passé commande. Dans ce cas, le client a le droit de résilier le contrat sans frais et peut prétendre à une éventuelle indemnisation.

- En cas de résiliation en vertu du paragraphe qui précède, l'entrepreneur remboursera sans délai au client le montant déjà payé.
- Le risque de dégradation ou de perte de produits incombe à l'entrepreneur jusqu'à la livraison au client ou à un représentant préalablement désigné et identifié auprès de l'entrepreneur, sauf disposition contraire explicitement formulée.

---

## **Article 14 - Transactions de durée : durée, résiliation et prorogation**

### *Résiliation :*

- Le client peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée indéterminée portant sur la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou services, en respectant les règles de résiliation convenues ainsi qu'un préavis d'un mois maximum.
- Le client peut résilier, à tout moment avant l'échéance, un contrat à une durée déterminée portant sur la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou services, en respectant les règles de résiliation convenues ainsi qu'un préavis d'un mois maximum.
- Dans les contrats visés ci-dessus, le client peut :

- résilier le contrat à tout moment, sans être tenu de le faire à un moment précis ou dans une période précise ;

- résilier le contrat au moins de la même manière qu'il a été conclu ;

- toujours résilier le contrat avec le même délai de préavis que celui que l'entrepreneur stipule pour lui-même.

### *Prorogation :*

- Un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut être renouvelé ni prolongé tacitement pour une durée déterminée.
- En dérogation au paragraphe qui précède, un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la fourniture régulière de journaux quotidiens, hebdomadaires ou périodiques, peut être prorogé d'une durée maximale de trois mois à condition que le client puisse résilier ce contrat prorogé à la fin de la prorogation avec un préavis d'un mois au maximum.
- Un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de produits ou services ne peut être prorogé de manière tacite pour une durée indéterminée que lorsque le client a la faculté d'y renoncer avec un délai de préavis de maximum un mois. Le préavis est de trois mois maximum si le contrat porte sur la

fourniture régulière, mais moins d'une fois par mois, de journaux, quotidiens, hebdomadaires ou périodiques.

- Un contrat à durée déterminée portant sur la livraison régulière de journaux, quotidiens, hebdomadaires ou périodiques à titre d'essai (abonnement d'essai ou de découverte) n'est pas prorogé tacitement et prend fin automatiquement au terme de la période d'essai ou de découverte.

*Durée :*

- Lorsque la durée du contrat dépasse un an, le client peut, après un an, le résilier à tout moment avec un préavis d'un mois maximum, sauf si la raison et l'équité s'opposent à une résiliation avant l'expiration de la durée convenue.

---

## **Article 15 - Paiement**

- Sauf disposition contraire mentionnée dans le contrat ou les clauses complémentaires, les sommes dues par le client doivent être payées dans les 14 jours qui suivent le début du délai de réflexion, ou en l'absence d'un délai de réflexion, dans un délai de 14 jours après la conclusion du contrat. Dans le cas d'un contrat de services, le délai prend cours le lendemain du jour où le client a reçu la confirmation du contrat.
- Lors de la vente de produits au client, les conditions générales ne peuvent jamais exiger un acompte supérieur à 50%. Lorsqu'un acompte est demandé, le client ne peut exercer aucun droit relatif à l'exécution de la commande ou des services avant d'avoir payé l'acompte.
- Le client est tenu de signaler sans délai à l'entrepreneur toute inexactitude dans les données de paiement communiquées ou mentionnées.
- Lorsque le client reste en défaut d'honorer ses obligations de paiement dans les délais prescrits, après que l'entrepreneur l'a informé du retard de paiement et lui a accordé un délai de 14 jours pour remédier à la situation, en cas de non-paiement persistant au-delà du délai supplémentaire de 14 jours, le client devient redevable d'un intérêt légal sur le montant restant dû et l'entrepreneur est habilité à lui porter en compte les frais extrajudiciaires qu'il a engagés pour le recouvrement de son dû. Ces frais de recouvrement s'élèvent au maximum à : 15% des montants impayés jusqu'à 2.500€ ; 10% sur la tranche suivant de 2.500€,- et 5% sur les 5.000€ suivants, avec un minimum de 40€. L'entrepreneur peut adapter en faveur du client les montants et pourcentages susmentionnés. Pour les professionnels, les frais de recouvrement s'élèvent à 15% des montant impayés, avec un minumum de 75€, avec 1% d'intêret par mois.

---

## **Article 16 - Réserve de propriété**

1. Tous les produits livrés par l'entrepreneur dans le cadre du contrat resteront la propriété de l'entrepreneur jusqu'à ce que l'autre partie ait correctement rempli toutes ses obligations dans le cadre du (des) contrat(s) conclu(s) avec l'entrepreneur.

2. Les biens livrés par l'entrepreneur qui sont soumis à une réserve de propriété en vertu du paragraphe 1. ne peuvent pas être revendus et ne peuvent jamais être utilisés comme moyen de paiement. L'autre partie n'est pas autorisée à mettre en gage ou à grever d'une autre manière les éléments soumis à la réserve de propriété.

3. L'Autre Partie doit à tout moment faire tout ce que l'on peut raisonnablement attendre d'elle pour sauvegarder les droits de propriété de l'entrepreneur.

4. Si des tiers saisissent les biens livrés sous réserve de propriété ou souhaitent établir ou faire valoir des droits sur ceux-ci, le Cocontractant sera tenu d'en informer immédiatement l'entrepreneur.

5. L'autre partie s'engage à assurer les biens livrés sous réserve de propriété et à les maintenir assurés contre l'incendie, l'explosion et les dégâts des eaux ainsi que contre le vol et à mettre la police de cette assurance à la disposition de l'entrepreneur pour qu'il puisse la consulter à sa première demande. Dans la mesure nécessaire, l'Autre Partie s'engage par avance envers l'entrepreneur à coopérer à tout ce qui peut être nécessaire ou souhaitable dans ce contexte.

Dans le cas où l'entrepreneur souhaite exercer ses droits de propriété visés au présent article, l'autre partie donne son consentement inconditionnel et irrévocable par avance à l'entrepreneur et aux tiers qui seront désignés par l'entrepreneur pour pénétrer dans tous les lieux où se trouvent les biens de l'entrepreneur et pour reprendre ces biens.

---

## Article 17 - Traitement des réclamations

- L'entrepreneur dispose d'une procédure de réclamation suffisamment connue et traite les réclamations conformément à cette procédure.
- Les réclamations concernant l'exécution du contrat doivent être soumises à l'entrepreneur en temps utile, avec une description claire et complète, après constatation du défaut par le client.
- Les réclamations soumises à l'entrepreneur reçoivent une réponse dans les 14 jours suivant la date de leur réception. Lorsqu'il est prévisible que la réclamation nécessitera un traitement plus long, l'entrepreneur envoie dans les 14 jours un avis de réception précisant le délai dans lequel le client peut s'attendre à une réponse plus complète.
- Une réclamation concernant un produit ou un service de l'entrepreneur peut aussi être déposée via le formulaire de réclamation de la page consommateurs du site Webshop Trustmark. Dans ce cas, la réclamation sera transmise à l'entrepreneur et à [Webshop Trustmark](#).
- Lorsque la réclamation ne peut être résolue en concertation dans un délai raisonnable ou dans les 3 mois du dépôt de la plainte, un dossier de litige est ouvert.

---

## Article 18 - Traitement des litiges

- La loi applicable aux contrats entre le vendeur et l'acquéreur est la loi néerlandaise.



- Les litiges entre les acquéreurs et le vendeur seront soumis à la Commission de Litiges Webshop, PO Box 90600, 2509 LP La Haye ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).
  - Un différend est gérée par le Comité des litiges si la plainte d'un acquéreur est soumis dans un délai raisonnable au vendeur.
  - Le différend est traité dans les 3 mois après saisie par écrit du dit comité, dans les trois mois après la naissance du différend.
  - Lorsque l'acquéreur veut soumettre un différend à la commission des litiges, le vendeur est lié par ce choix. Le vendeur est informé dans les 5 semaines du contentieux et peut saisir le tribunal compétent.
  - La décision du comité d'arbitrage est réalisé selon les conditions stipulées dans les règlements de la commission des litiges (<http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2701/webshop>). Les décisions du Comité des litiges prennent la forme d'avis contraignant.
  - La Commission des litiges n'examinera pas le litige ou cessera son examen si l'entrepreneur bénéficie d'un sursis de paiement, se trouve en état de faillite ou a effectivement cessé son activité professionnelle avant que le litige soit abordé en séance de la Commission et fasse l'objet d'un prononcé définitif.
  - Lorsqu'au-delà de la Commission des litiges Webshop Trustmark, une autre commission des litiges agréée ou affiliée à la Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) ou au Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) est également compétente, pour les litiges concernant principalement la méthode de vente ou le service à distance, c'est par priorité la Commission des litiges Webshop Trustmark qui est compétente. Pour tous les autres litiges, les autres commissions de litige agréées ou affiliées au SGC ou au Kifid sont compétentes.
- 

## **Article 19 - Garantie de branche**

- Webshop Trustmark garantit le respect de l'avis contraignant des différends Comité Webshop Trustmark par ses membres à moins que le membre ne saisisse le tribunal dans les 2 mois après l'envoi de l'avis du comité. L'avis redevient contraignant s'il est confirmé par le tribunal. Webshop Trustmark a l'obligation de veiller à ce que les membres respectent les avis.
  - Afin d'appliquer cette garantie, l'acquéreur sollicite Webshop Trustmark par écrit. Si la créance envers le vendeur dépasse 10.000€, le coût de la réclamation est offert. Webshop Trustmark prend en charge la demande d'arbitrage du tribunal pour obtenir le paiement de la créance du client.
- 

## **Article 20 - Conditions complémentaires ou dérogatoires**

Les conditions complémentaires ou dérogatoires aux présentes conditions générales ne peuvent léser le client. Elles doivent être consignées par écrit ou de manière telle que le client puisse les enregistrer sur un support de données durable.

---

## **Article 21 - Modifications des conditions générales Webshop Trustmark**

- Les modifications de ces conditions n'entrent en vigueur qu'après avoir été dûment publiées, étant entendu que si les changements interviennent pendant la durée de validité d'une offre en cours, le client bénéficiera des dispositions les plus favorables.