

Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden Multi Ratio - Online Bestellingen

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Identiteit van de ondernemer
- Artikel 2 - Algemeenheden en Definities
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingsrecht bij levering van producten
- Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping
- Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 9 - De prijs
- Artikel 10 - Conformiteit en Garantie
- Artikel 11 - Levering en uitvoering
- Artikel 12 - Betaling
- Artikel 13 - Eigendomsoverdracht
- Artikel 14 - Klachtenregeling
- Artikel 15 - Privacy
- Artikel 16 - Bewijs
- Artikel 17 - Geschillen
- Artikel 18 - Wijziging van de algemene voorwaarden

Artikel 1 - Identiteit van de ondernemer

Naam ondernemer: Multi Ratio B.V.
Vestigingsadres: Plakhorstweg 46, 7008 AT Doetinchem
Telefoonnummer: 0314 – 399088 (elke werkdag van 08:00 tot 17.00 uur)
E-mailadres: info@multiratio.nl
KvK-nummer: 09103036
Btw-identificatienummer: NL807553827B01

Artikel 2 – Algemeenheden en Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Ondernemer:** de persoon vermeld onder artikel 1
2. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. **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;
4. **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;
5. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;

6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;

7. **Dag:** kalenderdag;

8. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel 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 en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.

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 voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.

Artikel 4 - Het aanbod

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

1. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten 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 en/of diensten. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

2. 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. Dit betreft in het bijzonder:

- de prijs inclusief belastingen;
- de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
- het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
- de wijze van betaling, aflevering van de overeenkomst;
- de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn voor het gestand doen van de prijs;
- de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het basistarief;
- indien de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearhiveerd, op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
- de wijze waarop de consument voor het sluiten van de overeenkomst van door hem niet gewilde handelingen op de hoogte kan geraken, alsmede de wijze waarop hij deze kan herstellen voordat de overeenkomst tot stand komt;
- de overeenkomst kan gesloten worden in het Nederlands of het Frans, naar gelang van de keuze van de consument. Ook de verdere gegevensuitwisseling zal in één van deze beide talen gebeuren. De

consument zal zich niet kunnen beroepen op het feit dat hij de gekozen taal niet voldoende beheerst om de niet-toepasselijkheid van één of meerdere voorwaarden in te roepen;

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.

1. 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 is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
2. 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.
3. 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.
4. De ondernemer zal bij het product of dienst 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 bestaande service na aankoop en garanties;

Artikel 6 - Herroepingsrecht bij levering van producten

Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 100 dagen. Deze termijn gaat in op de dag van ontvangst van het product door of namens de consument. Tijdens deze termijn zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking, samen met de originele factuur/kassaticket, aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping

Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de

ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen. De juistheid van alle door ons terugbetaald bedragen wordt geacht vast te staan, tenzij je ons binnen drie maanden na ontvangst daarvan schriftelijk op de hoogte hebt gebracht van vermeende onjuistheden.

Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

Indien de consument niet over een herroepingsrecht beschikt, kan dit door de ondernemer alleen worden uitgesloten indiende ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.

1. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten: die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;

- die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
- die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
- die snel kunnen bederven of verouderen;
- waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
- voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.

2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:

- betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
- waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
- betreffende weddenschappen en loterijen.

Artikel 9 - 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.

1. 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.

2. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.

3. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en: ◦ deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of ◦ de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de prijsverhoging ingaat

4. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief BTW, exclusief thuisleveringskosten.

Artikel 10 - Conformiteit en 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. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur als garantie aangeboden regeling doet niets af aan de rechten en vorderingen die de consument ter zake van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de ondernemer jegens de ondernemer kan doen gelden op grond van de wet en/of de overeenkomst op afstand.

Artikel 11 - Levering en uitvoering

De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en 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 het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.

Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Indien de levering vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk één maand 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.

1. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.

2. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de levering zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.

3. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust tot het moment van levering aan de consument bij de ondernemer, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

4. De ondernemer zal contact opnemen met de consument betreffende de verdere afhandeling van zijn overeenkomst op afstand.

Artikel 12 - Betaling

Voorzover niet later is overeengekomen dienen de door de consument verschuldigde bedragen uiterlijk worden voldaan bij levering van het goed. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden. In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

Artikel 13 - Eigendomsoverdracht

De goederen blijven eigendom van de ondernemer tot de volledige betaling ervan. Het risico wegens verlies of beschadiging gaat over op de klant vanaf de inbezitname van de goederen.

Artikel 14 - Klachtenregeling

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen de wettelijk bepaalde termijn, schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.

2. Eventuele klachten over het transport dienen binnen 7 kalenderdagen na ontvangst van de artikelen schriftelijk ingediend te worden

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. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 15 - Privacy

De verwerking van gegevens gebeurt in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving. Meer informatie kan de klant terugvinden onder de rubriek Privacy.

Artikel 16 - Bewijs

Alle betrokken partijen aanvaarden elektronische bewijsvoering (e-mail en back-up).

Artikel 17 - Geschillen

Op overeenkomsten tussen ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel 18 - Wijziging van de algemene voorwaarden

De verkoopvoorwaarden kunnen zonder voorafgaande mededeling ten alle tijden gewijzigd worden. De nietigheid van om het even welke bepaling van deze voorwaarden zal geen enkele invloed hebben op de geldigheid van de overige bepalingen van deze voorwaarden en zal niet leiden tot de nietigheid van deze bepalingen. De consument erkent dat zij deze algemene online voorwaarden hebben gelezen en verklaren alle bepalingen, voorwaarden en prijzen te aanvaarden.

Conditions Generales

Article 1 - Identité de l'entrepreneur

Nom de l'entrepreneur: Multi Ratio B.V.

Adresse professionnelle: Plakhorstweg 46, 7008 AT Doetinchem

Numéro de téléphone: 0314 - 399088 (tous les jours ouvrables de 08h00 à 17h00)

Adresse e-mail: info@multiratio.nl

Numéro de chambre de commerce: 09103036

Numéro d'identification TVA: NL807553827B01

Article 2 - Généralités et définitions

Dans les présentes conditions générales, on entend par :

1. Entrepreneur : la personne morale mentionnée à l'article 1 ;
2. Consommateur : la personne physique qui n'agit pas à des fins qui entre dans le cadre de son activité professionnelle ou de son entreprise et qui conclut un contrat à distance avec l'entrepreneur ;
3. Contrat à distance: un contrat à l'occasion duquel, dans le cadre d'un système de vente à distance de biens et/ou de services organisé par l'entrepreneur, il est fait exclusivement usage d'une ou de plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, y compris ladite conclusion;
4. Technique de communication à distance : moyen qui peut être utilisé pour la conclusion d'un contrat, sans que le consommateur et l'entrepreneur ne soient réunis en même temps en un même endroit.
5. Délai de réflexion : le délai endéans lequel le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation ;
6. Droit de rétractation : la possibilité pour le consommateur de renoncer, durant le délai de réflexion, au contrat à distance ;
7. Jour : jour de calendrier ;
8. Support de données durable : tout moyen permettant au consommateur ou à l'entrepreneur de sauvegarder des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant la consultation à l'avenir ainsi que la reproduction à l'identique des informations stockées.

Article 3 - Applicabilité

Ces conditions générales sont applicables à toute offre de l'entrepreneur et à tout contrat à distance intervenus entre l'entrepreneur et le consommateur.

Avant que le contrat à distance ne soit conclu, le texte de ces conditions générales est mis à la disposition du consommateur. Si ceci n'est pas possible raisonnablement, avant que le contrat à distance soit conclu, on indiquera que les conditions générales sont à consulter chez l'entrepreneur et que, sur demande du consommateur, elles sont envoyées sans frais aussi vite que possible.

Article 4 - L'offre

Si une offre a une durée de validité limitée ou se fait sous conditions, cela est expressément mentionné dans l'offre.

1. L'offre contient une description complète et précise des biens et/ou des services offerts. La description est suffisamment détaillée pour permettre une bonne appréciation de l'offre par le consommateur. Si l'entrepreneur fait usage d'illustrations, celles-ci constituent une reproduction fidèle des biens et/ou des services offerts. Des erreurs ou fautes manifestes dans l'offre n'engagent pas l'entrepreneur.

2. Chaque offre contient les informations nécessaires afin que le consommateur soit parfaitement au courant des droits et des obligations qui sont liés à l'acceptation de l'offre. Il s'agit en particulier :

- du prix, toutes taxes comprises;
- de la manière dont le contrat se conclura et quelles sont les actes qui sont nécessaires à cet effet ;
- de l'application ou non du droit de rétractation ;
- des modalités de paiement, de livraison du contrat ;
- du délai de validité de l'offre, ainsi que du délai pendant lequel le prix est maintenu;
- le tarif de la communication à distance, lorsque les coûts liés à l'utilisation de la technique de la communication à distance sont calculés sur une base autre que le tarif de base;
- si le contrat est archivé après avoir été conclu, de quelle manière celui-ci peut être consulté par le consommateur ;
- de la manière dont le consommateur peut être informé, avant la conclusion du contrat, des opérations qu'il ne souhaite pas, de même que la manière dont il peut y remédier avant que le contrat ne soit conclu ;
- du fait que le contrat peut être conclu en néerlandais ou en français, au choix du consommateur. L'échange de données après se passera aussi dans une de ces deux langues. Le consommateur ne pourra pas invoquer le fait qu'il ne maîtrise pas assez la langue choisie pour solliciter la non-applicabilité d'une ou de plusieurs conditions;

Article 5 - Le contrat

Le contrat est conclu, sous réserve qui est précisé à l'alinéa 4, au moment de l'acceptation de l'offre par le consommateur et de la satisfaction des conditions qui y sont reprises.

1. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirme sans délai par voie électronique la réception de l'acceptation de l'offre. Tant que la réception de cette acceptation n'est pas confirmée, le consommateur peut résilier le contrat.

2. Si le contrat est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prend les mesures techniques et organisationnelles qui s'imposent pour sécuriser le transfert électronique des données et il veille à assurer un environnement web sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures de sécurité adaptées à cet effet.

3. L'entrepreneur peut se mettre au courant – dans les cadres légales – du fait si le consommateur peut répondre à ses obligations de paiement, ainsi de tous ces faits et facteurs qui sont importants pour conclure de manière responsable un contrat à distance. Si, sur base de cet examen, l'entrepreneur a de bonnes causes pour ne pas entamer le contrat, il a le droit de, avec motivation, refuser une commande ou demande ou de lier des conditions extraordinaires à son exécution.

4. L'entrepreneur enverra le bien ou service au consommateur la confirmation des informations suivantes, par écrit ou d'une manière telle que celle-ci puisse être sauvegardée de manière accessible par le consommateur, sur un support de données durable :

a. l'adresse géographique de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut présenter ses réclamations ;

b. les conditions sous lesquelles et la façon dont le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation, ainsi qu'une mention claire de ce qui est exclu de son droit de rétractation ;

c. les informations relatives aux services après-vente et aux garanties;

Article 6 - Droit de rétractation en cas de livraison de biens

Dans le cas de l'acquisition de biens, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans devoir indiquer de raisons endéans cent jours. Ce délai prend cours le jour de la réception du bien par ou au nom du consommateur.

Au cours de ce délai, le consommateur maniera avec soins le produit et l'emballage. Il ne débarrassera le produit que dans cette mesure ou ne l'utilisera que pour autant que cela soit nécessaire pour pouvoir apprécier s'il souhaite conserver le produit. S'il fait usage de son droit de rétractation, il retournera à l'entrepreneur le bien avec tous les accessoires livrés et, si cela est raisonnablement possible, dans son état et son emballage original, ensemble avec la facture originale / le ticket de caisse original, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.

Article 7 - Frais en cas de rétractation

Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, seuls les frais de renvoi sont à sa charge.

Si le consommateur a payé un montant, l'entrepreneur remboursera ce montant le plus rapidement possible, mais au plus tard dans les quatorze jours après le renvoi ou la rétractation.

La justesse de tous les montants remboursés par nous est considérée d'être certaine, à moins que vous nous ayez mis au courant par écrit dans les trois mois après réception d'erreurs prétendues.

Article 8 - Exclusion du droit à la rétractation

Si le consommateur ne dispose pas d'un droit de rétractation, celui-ci ne peut être exclu par l'entrepreneur que si l'entrepreneur l'a mentionné clairement dans l'offre, ou du moins à temps avant la conclusion du contrat.

1. L'exclusion du droit de rétractation n'est possible que pour les biens :
 - a. qui sont confectionnés par l'entrepreneur selon les spécifications du consommateur ;
 - b. qui sont clairement personnalisés ;
 - c. qui du fait de leur nature ne peuvent être renvoyés ;
 - d. qui sont susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement ;
 - e. dont le prix est lié à des variations sur le marché financier, sur lequel l'entrepreneur n'a pas d'influence.
 - f. pour des enregistrements audio et vidéo et des logiciels dont le consommateur a levé les scellés.
2. L'exclusion du droit de rétractation n'est possible que pour les services :
 - a. ayant trait à un hébergement, de transport, de restauration ou de loisirs à fournir à une date déterminée ou à une période spécifiée ;
 - b. dont la livraison a commencé, avec l'accord exprès du consommateur, avant que le temps de réflexion ne soit expiré ;
 - c. de paris et de loteries.

Article 9 - Le prix

Sous réserve de modification de prix suite à des changements des tarifs de la TVA, les prix des biens et/ou des services mentionnés dans l'offre ne sont pas augmentés pendant la durée de validité.

1. Par dérogation à l'alinéa précédent, l'entrepreneur peut offrir des biens ou services dont les prix sont liés aux variations sur le marché financier et sur lesquels l'entrepreneur n'a pas d'influence à des prix variables. Ce lien aux variations du marché et le fait que les prix mentionnés sont éventuellement des prix indicatifs sont mentionnés dans l'offre.

2. Des augmentations de prix dans les trois mois après la formation du contrat ne sont autorisées que si elles sont la conséquence de réglementations ou de dispositions légales.
3. Des augmentations de prix à partir de trois mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si l'entrepreneur l'a stipulé et :
 - a. qu'elles sont la conséquence de réglementation ou de dispositions légales ; ou
 - b. que le consommateur a le pouvoir de résilier le contrat au jour où l'augmentation du prix prend effet.
4. Les prix indiqués dans l'offre de biens ou de services sont TVA comprise, frais de livraison à domicile exclus.

Article 10 - Conformité et Garantie

L'entrepreneur garantit que les biens et/ou les services satisfont au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de qualité et/ou d'utilité, ainsi qu'aux dispositions légales et/ou aux prescriptions des autorités qui existent à la date de la conclusion du contrat.

Un régime de garantie offert par l'entrepreneur, le fabricant ou l'importateur ne porte pas préjudice aux droits et créances que le consommateur peut faire valoir à l'égard de l'entrepreneur en raison d'un manquement dans l'exécution des obligations de l'entrepreneur, sur base de la loi et/ou du contrat à distance.

Article 11 - Livraison et exécution

L'entrepreneur prendra et réalisera les commandes de biens et appréciera les demandes de service à effectuer avec la plus grande minutie.

1. Le lieu de livraison sera l'adresse que le consommateur a communiquée à l'entreprise.
2. En tenant compte de ce qui est mentionné ci-avant à l'article 4 des présentes conditions générales, l'entreprise exécutera les commandes acceptées dans les plus brefs délais et au plus tard dans les trente jours, sauf si un délai de livraison plus long a été convenu. Au cas où la livraison prendrait du retard ou au cas où une livraison ne pourrait pas, ou seulement partiellement, être effectuée, le consommateur en recevra communication au plus tard un mois après avoir placé sa commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais et il a droit à d'éventuels dommages et intérêts.
3. En cas de résiliation conformément à l'alinéa précédent, l'entrepreneur remboursera les montants que le consommateur a payé le plus vite possible, mais au plus tard dans les quatorze jours après la résiliation.
4. Au cas où la livraison d'un bien commandé s'avérerait impossible, l'entrepreneur fera tout ce qui est en son pouvoir afin de mettre un article de substitution à disposition du consommateur. Au plus tard au moment de la livraison, il sera indiqué clairement et intelligiblement que c'est un article de substitution qui est livré. Le droit de rétractation ne peut pas être exclu pour les articles de substitution. Les frais de renvoi sont à charge de l'entrepreneur.
5. Sauf s'il en a expressément été convenu autrement, les risques de dommages et/ou de pertes de marchandises sont, jusqu'au moment de la livraison au consommateur, à la charge de l'entrepreneur.
6. L'entrepreneur prendra contact avec le consommateur concernant la suite du traitement de son contrat à distance.

Article 12 - Paiement

Sauf convention contraire, les sommes dues par le consommateur doivent être payées au plus tard à la livraison du bien. Le consommateur a le devoir de signaler immédiatement les inexactitudes dans les détails de paiement fournis ou indiqués à l'entrepreneur. En cas de non-paiement par le consommateur, l'entrepreneur a le droit, sous réserve des restrictions légales, de facturer les frais raisonnables portés à la connaissance du consommateur à l'avance.

En cas de défaut de paiement du consommateur sous réserve des restrictions légales, l'entrepreneur a le droit de requérir au consommateur le paiement de frais raisonnables, formulés au consommateur d'avance.

Article 13 - Transfert de propriété

1. Les marchandises restent la propriété de l'entrepreneur jusqu'à leur paiement complet. Le risque de perte ou de dommage passe sur le client à partir de la réception des biens.

Article 14 - Régime des réclamations

1. Des plaintes sur l'exécution du contrat doivent être soumises auprès de l'entrepreneur dans les délais légaux, par écrit, complètement et clairement décrit.
2. Des plaintes éventuelles sur le transport doivent être soumises par écrit dans les sept jours calendriers après réception des biens.
3. Les réclamations introduites auprès de l'entrepreneur reçoivent une réponse dans un délai de quinze jours à compter de la date de réception. Si une réclamation demande un temps de traitement prévisible plus long, l'entrepreneur répond dans un délai de quatorze jours par un avis de réception et une indication du moment où le consommateur peut attendre une réponse plus détaillée.
4. Si la plainte ne peut pas être résolue en concertation réciproque, un litige naît qui est susceptible au règlement des litiges.

Article 15 - Vie privée

L'enregistrement de données se passe conformément à la législation en vigueur. Le client peut retrouver plus d'information sous la rubrique Vie privée.

Article 16 - Preuve

Toutes les parties concernées acceptent l'administration de la preuve électronique (e-mail et backup).

Article 17 - Litiges

Les contrats entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels s'appliquent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais.

Article 18 - Modification des conditions générales

Les conditions de vente peuvent à tout temps et sans communication au préalable être modifiées. La nullité de n'importe quelle disposition de ces conditions n'aura aucune influence sur la validité des autres dispositions de ces conditions et ne mènera pas à la nullité de ces dispositions. Le consommateur reconnaît qu'il a lu ces conditions générales en ligne et déclare d'accepter toutes les stipulations, conditions et prix.