

Algemene voorwaarden

Op alle bestellingen zijn onze **algemene voorwaarden** van toepassing.

Algemene Voorwaarden - neutrale versie

Inhoudsopgave:

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Artikel 3 - Toepasselijkheid

Artikel 4 - Het aanbod

Artikel 5 - De overeenkomst

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

Artikel 11 - De prijs

Artikel 12 - Nakoming en extra garantie

Artikel 13 - Levering en uitvoering

Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Artikel 15 - Betaling

Artikel 16 - Klachtenregeling

Artikel 17 - Geschillen

Artikel 18 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer;
2. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
4. **Dag:** kalenderdag;

5. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
6. **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
7. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
8. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
9. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
10. **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;
11. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping. Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de consument ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft;
12. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Keter Benelux B.V.

Ericssonstraat 17, 5121 MK Rijen

Telefoonnummer: +31 (0)88 4722277 (bereikbaar op werkdagen tussen 09:00 en 17:00)

E-mailadres: ecommerce_nl@keter.com

KvK-nummer: 18077759

Btw-identificatienummer: NL814231111B01

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

Indien de ondernemer een gereguleerd beroep uitoefent:

- de beroepsvereniging of -organisatie waarbij hij is aangesloten;
- de beroepstitel, de plaats in de EU of de Europese Economische Ruimte waar deze is toegekend;
- een verwijzing naar de beroepsregels die in Nederland van toepassing zijn en aanwijzingen waar en hoe deze beroepsregels toegankelijk zijn.

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal

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

3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

Artikel 4 - Het aanbod

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

Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - 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.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Bij producten:

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 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.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
 - a. 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.
 - b. 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;
 - c. 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.

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

3. 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.
4. 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

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 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.
3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Indien de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consument de ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
7. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien:
 - a. de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
 - b. de consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft verzocht.
8. De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
 - a. 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;
 - b. hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
 - c. de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.
9. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

1. Als de ondernemer de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij de ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

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:

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

Artikel 11 - De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
 - 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.

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

Artikel 12 - Nakoming overeenkomst en extra garantie

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

Artikel 13 - Levering en uitvoering

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

Artikel 14 - Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de 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.
2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag de consument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte

buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 15 - Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. De consument dient de ondernemer in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 16 - Geschillen

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

Artikel 17 - 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.

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

Modelformulier voor herroeping

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

- **Aan:**
Keter Benelux B.V.
Ericssonstraat 17, 5121 MK Rijen
E-mailadres: ecommerce_nl@keter.com

- Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede, dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende
de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]*
de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]*
de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]*,
herroept/herroepen*

- Besteld op*/ontvangen op* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]
- [Naam consument(en)]

- [Adres consument(en)]

- [Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

- [Datum]

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

Conditions générales

Nos **conditions générales** s'appliquent à toutes les commandes.

Conditions générales - version neutre

Sommaire :

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 consommateur pendant le délai de réflexion

Article 8 – Exercice du droit de rétractation et frais de rétractation

Article 9 – Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation

Article 10 – Exclusion du droit de rétractation

Article 11 – Le prix

Article 12 – Conformité et garantie supplémentaire

Article 13 – Livraison et exécution

Article 14 – Transactions de durée : durée, résiliation et prolongation

Article 15 – Paiement

Article 16 – Traitement des réclamations

Article 17 - Litiges

Article 18 – Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Article 1 - Définitions

Aux fins des présentes conditions, les définitions suivantes s'appliquent :

13. **Accord additionnel** : accord en vertu duquel le consommateur acquiert des produits, du contenu numérique et/ou des services dans le cadre d'un contrat à distance, ces biens, ce contenu numérique et/ou ces services étant fournis par l'entrepreneur ou un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et l'entrepreneur ;
14. **Délai de réflexion** : la période durant laquelle le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation ;
15. **Consommateur** : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;

16. **Jour** : jour calendrier ;
17. **Contenu numérique** : les données produites et fournies sous forme numérique ;
18. **Transaction de durée** : une convention qui vise la livraison régulière de biens, de services et/ou de contenu numérique pendant une période de temps déterminée ;
19. **Support de données durable** : tout moyen - y compris le courrier électronique - permettant au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière qui permette la consultation ou l'utilisation future pendant une période appropriée à la finalité pour laquelle les informations sont destinées et qui permette la reproduction sans altération des informations stockées ;
20. **Droit de rétraction** : la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance pendant le délai de réflexion ;
21. **Entrepreneur** : la personne physique ou morale qui offre des produits, (l'accès à) du contenu numérique et/ou des services aux consommateurs à distance ;
22. **Contrat à distance** : un contrat par lequel, dans le cadre d'un système organisé par l'entrepreneur pour la vente à distance de produits, de contenu numérique et/ou de services, jusqu'à la conclusion du contrat, il est fait usage exclusif d'une ou de plusieurs techniques de communication à distance ;
23. **Modèle de formulaire de rétractation** : le modèle de formulaire de rétractation européen repris à l'Annexe I des présentes conditions. L'Annexe I ne doit pas être mise à disposition si le consommateur ne dispose d'aucun droit de rétractation dans le cadre de sa commande ;
24. **Technique de communication à distance** : moyens pouvant être utilisés pour la conclusion d'un contrat, sans que le consommateur et l'entrepreneur ne se réunissent dans la même pièce en même temps.

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Keter Benelux B.V.

Ericssonstraat 17, 5121 MK Rijen

Numéro de téléphone : +31 (0)88 4722277 (joignable pendant les jours ouvrables de 9h00 à 17h00)

E-mail : ecommerce_nl@keter.com

Numéro Chambre de Commerce : 18077759

Numéro d'identification TVA : NL814231111B01

Si l'activité de l'entrepreneur est assujettie à un régime avec permis pertinent : les coordonnées de l'autorité de contrôle.

Si l'entrepreneur exerce une profession réglementée :

- l'association ou l'organisation professionnelle à laquelle il est affilié ;
- le titre professionnel, le lieu dans l'UE ou dans l'Espace économique européen où il a été attribué ;
- une référence aux règles professionnelles applicables aux Pays-Bas et des indications quant au lieu où ces règles sont accessibles et à la manière d'y accéder.

Article 3 – Champ d'application

5. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre de l'entrepreneur et à tout contrat établi à distance entre l'entrepreneur et le consommateur.
6. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte de ces conditions générales est mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement 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 pourront être envoyées gratuitement au consommateur dès que possible sur simple demande.

7. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, le texte de ces conditions générales peut, par dérogation à l'alinéa précédent et préalablement à la conclusion du contrat à distance, être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de manière à ce que celui-ci puisse facilement le stocker sur un support durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, l'entrepreneur indiquera avant la conclusion du contrat à distance où ces conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et il indiquera également que celles-ci pourront être envoyées par voie électronique ou par tout autre moyen n'impliquant pas de frais sur simple demande du consommateur.
8. Dans le cas où, outre ces conditions générales, des conditions spécifiques au produit ou au service s'appliqueraient également, le deuxième et le troisième alinéa s'appliquent de manière analogue et le consommateur peut toujours en appeler à la disposition qui lui est la plus favorable en cas de contradiction dans les conditions générales.

Article 4 - L'offre

4. Si une offre a une durée de validité limitée ou est sujette à certaines conditions, ce point est mentionné expressément dans l'offre.
5. L'offre comprend une description complète et précise des produits, du contenu numérique et/ou des services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre une bonne évaluation de l'offre par le consommateur. Si l'entrepreneur a recours à des illustrations, celles-ci seront une représentation fidèle des produits, des services et/ou du contenu numérique proposés. Les erreurs manifestes dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.
6. Toute offre contient des informations évidentes telles que les droits et obligations du consommateur, liées à l'acceptation de l'offre.

Article 5 - Le contrat

7. Sous réserve des dispositions de l'alinéa 4, le contrat est établi au moment de l'acceptation par le consommateur de l'offre et de la satisfaction aux conditions posées dans ce cadre.
8. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirme immédiatement par voie électronique la réception de l'acceptation de l'offre. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par l'entrepreneur, le consommateur peut résilier le contrat.
9. Si le contrat est établi de manière électronique, l'entrepreneur prendra les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour protéger le transfert électronique de données et assurer un environnement web sécurisé. Si le consommateur a la possibilité de payer par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures de sécurité adéquates.
10. L'entrepreneur peut, dans les limites de la loi, s'informer sur la capacité du consommateur à remplir ses obligations de paiement ainsi que sur tous les faits et éléments qui sont importants pour une conclusion responsable du contrat à distance. Si, sur la base de cette enquête, l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure l'accord, il est en droit de refuser une commande ou une demande en précisant les raisons, ou d'assortir l'exécution de conditions spéciales.
11. L'entrepreneur fera parvenir au consommateur, au plus tard à la livraison du produit, service ou contenu numérique, les informations suivantes, et ce par écrit ou de manière à ce que le consommateur puisse les stocker sur un support durable :
 - g. l'adresse d'accueil de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut présenter ses réclamations ;
 - h. les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation par le consommateur, ou une indication claire de l'exclusion dudit droit ;
 - i. les informations sur les garanties et le service après-vente existant ;
 - j. le prix, toutes taxes comprises, du produit, service ou contenu numérique ; les frais de livraison le cas échéant ; et le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance ;

- k. les conditions de résiliation du contrat si celui-ci a une durée supérieure à un an ou est à durée indéterminée ;
 - l. le modèle de formulaire de rétractation si le consommateur dispose d'un droit de rétractation.
12. Dans le cas d'une transaction de durée, la disposition de l'alinéa précédent s'applique uniquement à la première livraison.

Article 6 - Droit de rétractation

Dans le cas d'une livraison de produits :

- 5. Le consommateur dispose d'un délai de réflexion d'au moins 14 jours pour résilier un contrat relatif à l'achat d'un produit sans avoir à en indiquer le motif. L'entrepreneur est en droit de demander au consommateur le motif de sa rétractation, mais ne peut le contraindre à le fournir.
- 6. Le délai de réflexion visé à l'alinéa 1 prend cours le lendemain de la réception du produit par le consommateur ou par un tiers préalablement désigné par le consommateur, qui n'est pas le transporteur :
 - d. si le consommateur a commandé plusieurs produits lors d'une même commande : le jour de réception du dernier produit par le consommateur ou un tiers désigné par celui-ci. L'entrepreneur peut, pour autant qu'il en ait informé clairement le consommateur préalablement au processus de commande, refuser une commande de plusieurs produits avec des délais de livraison différents.
 - e. si la livraison d'un produit se compose de plusieurs envois ou parties : le jour de réception du dernier envoi ou de la dernière partie par le consommateur ou un tiers désigné par celui-ci ;
 - f. pour les contrats de livraison régulière de produits pendant une période déterminée : le jour de réception du premier produit par le consommateur ou un tiers désigné par celui-ci.

Délai de réflexion prolongé pour les produits, les services et le contenu numérique non fournis sur un support matériel en cas de non-information concernant le droit de rétractation :

- 7. Si l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations réglementaires relatives au droit de rétractation ou le modèle de formulaire de rétractation, le délai de réflexion prend fin douze mois après la fin du délai de réflexion initial fixé conformément aux alinéas précédents du présent article.
- 8. Si l'entrepreneur a communiqué les informations visées à l'alinéa précédent au consommateur dans les douze mois suivant la date de prise d'effet du délai de réflexion initial, le délai de réflexion prend fin 14 jours après le jour où le consommateur a reçu ces informations.

Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion

- 4. Pendant le délai de réflexion, le consommateur manipulera le produit et l'emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour évaluer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Le principe étant que le consommateur ne doit manipuler et inspecter le produit que comme il le ferait dans un magasin.
- 5. Le consommateur ne peut être tenu responsable d'une éventuelle diminution de la valeur du produit que si cette dernière résulte d'une manière de manipuler le produit autre que celles autorisées à l'alinéa 1.
- 6. Le consommateur ne peut être tenu responsable d'une éventuelle diminution de la valeur du produit si l'entrepreneur ne lui a pas fourni toutes les informations requises par la loi sur le droit de rétractation avant la conclusion du contrat.

Article 8 – Exercice du droit de rétractation et frais de rétractation

- 10. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il le signale à l'entrepreneur avant la fin du délai de réflexion au moyen du modèle de formulaire de rétractation ou de toute autre manière non équivoque.
- 11. Dans les plus brefs délais et dans les 14 jours à compter du lendemain de la notification visée à l'alinéa 1, le consommateur retourne le produit ou le remet à (un représentant de) l'entrepreneur.

Cela n'est toutefois pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de récupérer lui-même le produit. Dans tous les cas, le consommateur doit tenir compte du délai de réexpédition s'il retourne le produit avant l'expiration du délai de réflexion.

12. Le consommateur retournera le produit à l'entrepreneur avec tous les accessoires livrés et, si cela est raisonnablement possible, dans son état et son emballage d'origine, conformément aux instructions claires et raisonnables de l'entrepreneur.
13. Le risque et la charge de la preuve pour l'exercice correct et opportun du droit de rétractation incombent au consommateur.
14. Le consommateur supporte les frais directs liés au retour du produit. Si l'entrepreneur n'a pas informé le consommateur que les frais de retour sont à sa charge ou si l'entrepreneur indique qu'il les prend à sa charge, le consommateur n'est pas tenu de supporter les frais de retour.
15. Si le consommateur décide de se rétracter après avoir expressément demandé que l'exécution du service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité, non conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, commence pendant le délai de réflexion, le consommateur devra payer à l'entrepreneur un montant proportionnel à la partie du contrat que l'entrepreneur a respectée jusqu'au moment de la rétraction, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.
16. Le consommateur ne supporte aucuns frais pour l'exécution de services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, non conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain, si :
 - c. l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations réglementaires relatives au droit de rétractation, à l'indemnité en cas de rétractation ou le modèle de formulaire de rétractation ; ou
 - d. le consommateur n'a pas expressément demandé que l'exécution du service ou la fourniture de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain commence pendant le délai de réflexion.
17. Le consommateur n'est redevable d'aucun coût pour la livraison totale ou partielle de contenu numérique non fourni sur un support matériel :
 - d. s'il n'a pas expressément consenti, préalablement à la livraison, au début de l'exécution du contrat avant la fin du délai de réflexion ;
 - e. s'il n'a pas reconnu qu'il perd son droit de rétractation en donnant son consentement ; ou
 - f. si l'entrepreneur a omis de confirmer cette déclaration du consommateur.
18. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, tous les accords additionnels seront dissous de plein droit.

Article 9 – Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation

5. Si l'entrepreneur permet au consommateur de notifier sa rétractation par voie électronique, il enverra un accusé de réception directement après réception de cette notification.
6. L'entrepreneur remboursera tous les paiements du consommateur, y compris les éventuels frais de livraison facturés par l'entrepreneur pour le produit retourné, sans délai et dans les 14 jours suivant le jour où le consommateur lui aura notifié sa décision de rétractation. À moins que l'entrepreneur ne propose de récupérer lui-même le produit, il peut différer le remboursement tant qu'il n'a pas reçu le produit ou que le consommateur ne lui a pas fourni une preuve d'expédition du produit, selon l'événement survenant en premier.
7. L'entrepreneur procède au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur, à moins que le consommateur n'ait accepté expressément un autre moyen de paiement et étant entendu que le consommateur n'aura aucun frais à régler en conséquence de ce remboursement.
8. L'entrepreneur n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires consécutifs au choix du consommateur d'opter pour un autre mode de livraison plus onéreux que la livraison standard la moins chère.

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

S'il en a clairement fait mention dans l'offre, du moins suffisamment tôt avant la conclusion du contrat, l'entrepreneur peut exclure du droit de rétractation les produits et services suivants :

15. Les produits ou services dont le prix est lié à des fluctuations sur le marché financier, sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence et qui peuvent se produire pendant le délai de réflexion ;
16. Les contrats conclus lors d'une vente publique. Par vente publique, il convient d'entendre une méthode de vente à travers laquelle des produits, du contenu numérique et/ou des services sont proposés par l'entrepreneur au consommateur, ce dernier étant ou ayant la possibilité d'être personnellement présent à la vente publique, sous la direction d'un commissaire-priseur, le soumissionnaire qui l'emporte étant tenu d'acheter les produits, le contenu numérique et/ou les services ;
17. Les contrats de service, après exécution complète du service, mais uniquement si :
 - c. l'exécution a commencé avec l'accord exprès préalable du consommateur ; et
 - d. le consommateur a reconnu qu'il perd son droit de rétractation dès lors que l'entrepreneur a exécuté la totalité du contrat ;
18. Les voyages à forfait tels que visés à l'article 7:500 du Code civil néerlandais et les contrats de transport de personnes ;
19. Les contrats de service relatifs à la mise à disposition d'un hébergement, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique, autres qu'à des fins résidentielles, de transport de marchandises, de location de voitures et de restauration ;
20. Les contrats relatifs à des activités de loisirs, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique ;
21. Les produits réalisés selon les spécifications du consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont fabriqués sur la base d'un choix ou d'une décision individuel(le) du consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique ;
22. Les produits périssables rapidement ou dont la durée de conservation est limitée ;
23. Les produits scellés qui, pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, ne peuvent être renvoyés et dont les scellés sont brisés après la livraison ;
24. Les produits qui ont été irrévocablement mélangés à d'autres produits après la livraison en raison de leur nature ;
25. Les boissons alcoolisées dont le prix est convenu lors de la conclusion du contrat, mais dont la livraison ne peut avoir lieu qu'après 30 jours, et dont la valeur réelle dépend des fluctuations du marché sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence ;
26. Les enregistrements audio, vidéo et les logiciels informatiques scellés, dont les scellés sont brisés après la livraison ;
27. Les journaux, périodiques ou magazines, à l'exception des abonnements à ces publications ;
28. La fourniture de contenu numérique autrement que sur un support matériel, uniquement si :
 - c. l'exécution a commencé avec l'accord exprès préalable du consommateur ; et
 - d. le consommateur a déclaré perdre ainsi son droit de rétractation.

Article 11 - Le prix

6. Pendant la période de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne seront pas augmentés, à l'exception des modifications de prix dues à des changements de taux de TVA.
7. Par dérogation à l'alinéa précédent, l'entrepreneur peut proposer des produits ou des services dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels il n'a aucune influence, à des prix variables. Ces fluctuations et le fait que tous les prix indiqués sont des prix indicatifs, seront mentionnés dans l'offre.
8. Les augmentations de prix dans les 3 mois suivant la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles résultent de réglementations ou de dispositions légales.
9. Les augmentations de prix à partir de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si l'entrepreneur l'a stipulé et que :
 - a. celles-ci résultent de réglementations ou de dispositions légales ; ou
 - b. le consommateur est habilité à résilier le contrat à compter du jour où l'augmentation de prix prend effet.
10. Les prix mentionnés dans l'offre de produits ou de services incluent la TVA.

Article 12 - Conformité et garantie supplémentaire

4. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services répondent au contrat, aux spécifications énoncées dans l'offre, aux exigences raisonnables en matière de fiabilité et/ou de fonctionnalité et aux dispositions légales et/ou aux réglementations gouvernementales en vigueur à la date de la conclusion du contrat. En cas d'accord, l'entrepreneur assure également que le produit est adapté à un usage autre que normal.
5. Une garantie supplémentaire fournie par l'entrepreneur, le fournisseur, le fabricant ou l'importateur ne limite en rien les droits légaux et les réclamations que le consommateur peut faire valoir à l'égard de l'entrepreneur en vertu du contrat si l'entrepreneur n'a pas rempli sa part du contrat.
6. Par garantie supplémentaire, il convient d'entendre tout engagement de l'entrepreneur, du fournisseur, de l'importateur ou du producteur à travers lequel celui-ci accorde au consommateur certains droits ou revendications allant au-delà de ce à quoi il est légalement tenu s'il n'a pas rempli sa part du contrat.

Article 13 - Livraison et exécution

6. L'entrepreneur apportera le plus grand soin possible à la réception et à l'exécution des commandes de produits et à l'évaluation des demandes de prestation de services.
7. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a communiquée à l'entrepreneur.
8. Compte tenu de ce qui est mentionné à ce sujet à l'article 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur exécutera les commandes acceptées avec la diligence requise, et au plus tard dans les 30 jours, à moins qu'un autre délai de livraison n'ait été convenu. En cas de retard de livraison ou si une commande ne peut pas être exécutée ou seulement partiellement, le consommateur en sera informé au plus tard 30 jours après avoir passé la commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais et de réclamer une indemnisation.
9. En cas de résiliation conformément à l'alinéa précédent, l'entrepreneur remboursera immédiatement le montant payé par le consommateur.
10. Sauf accord contraire exprès, le risque de dommage et/ou de perte des produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant préalablement désigné et annoncé à l'entrepreneur.

Article 14 - Paiement

5. Sauf indication contraire dans le contrat ou dans les conditions supplémentaires, les montants dus par le consommateur doivent être acquittés dans les 14 jours suivant le début du délai de réflexion ou, en l'absence de délai de réflexion, dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat. Dans le cas d'un contrat de prestation de services, ce délai prend cours le lendemain de la réception par le consommateur de la confirmation du contrat.
6. Lors de la vente de produits à des consommateurs, le consommateur ne peut jamais être tenu à une avance de plus de 50 % par les conditions générales. Si un acompte est prévu, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du(des) service(s) concerné(s) avant que l'acompte en question ait été réglé.
7. Le consommateur est tenu de signaler sans délai à l'entrepreneur toute inexactitude au niveau des informations de paiement fournies ou indiquées.
8. Si le consommateur ne remplit pas son ou ses obligations de paiement à temps, après que l'entrepreneur a attiré son attention sur le retard de paiement et que l'entrepreneur a accordé au consommateur un délai de 14 jours pour qu'il honore ses obligations de paiement, et en l'absence de paiement dans ce délai de 14 jours, le consommateur sera redevable des intérêts légaux sur le montant encore dû et l'entrepreneur sera en droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires qu'il a encourus. Ces frais de recouvrement s'élèvent à un maximum de : 15 % sur les montants impayés jusqu'à 2500 € ; 10 % sur les 2500 € suivants et 5 % sur les 5000 € suivants, avec un minimum de 40 €. L'entrepreneur peut déroger aux montants et pourcentages indiqués au bénéfice du consommateur.

Article 15 - Traitement des réclamations

5. L'entrepreneur dispose d'une procédure de réclamation suffisamment connue et traitera la réclamation conformément à cette procédure.
6. Toute réclamation relative à l'exécution du contrat doit être adressée à l'entrepreneur de manière complète et précise dans un délai raisonnable après que le consommateur a constaté les manquements.
7. Les réclamations introduites auprès de l'entrepreneur sont traitées dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation nécessite un délai de traitement plus long et prévisible, l'entrepreneur répondra dans le délai de 14 jours par un accusé de réception en indiquant quand le consommateur peut s'attendre à une réponse plus détaillée.
8. Si la réclamation ne peut être résolue d'un commun accord dans un délai de 4 semaines, il s'ensuit un litige qui sera soumis à la procédure de règlement des litiges.

Article 16 - Litiges

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

Article 17 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Les dispositions complémentaires ou dérogatoires aux présentes conditions générales ne peuvent pas porter préjudice au consommateur et doivent être consignées par écrit ou de telle manière que le consommateur puisse les stocker de manière accessible sur un support de données durable.

Annexe I : Modèle de formulaire de rétractation

Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

- **À l'attention de :**
Keter Benelux B.V.
Ericssonstraat 17, 5121 MK Rijen
E-mail : ecommerce_nl@keter.com

- Je/Nous* vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur
la vente des biens suivants : [indication du produit]*

la fourniture du contenu numérique suivant : [indication du contenu numérique]*

la prestation du service suivant : [indication du service]*,

- Commandé le*/reçu le* [date de commande des services ou de réception des produits]
- [Nom du (des) consommateur(s)]

- [Adresse du (des) consommateur(s)]

- [Signature du (des) consommateur(s)] (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

- [Date]

* Biffer la mention inutile ou compléter le cas échéant.