

## 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

Gevestigd te Almelo , correspondentieadres: Pastoor Ossestraat 61, 7609RX, telefoonnummer 0547 769 022 KvK nummer: 08101692, Statutaire naam The Marc Robin Company, handelsnaam Lifestyle.nl, Btw nummer: NL810912569B01, e-mailadres: klantenservice@lifestyle.nl

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.

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

3. De consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende 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.
4. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

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

5. Indien de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.
6. Indien de ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 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. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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 bieder 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 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging**

### *Opzegging:*

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

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

6. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. De opzegtermijn is ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.
7. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

*Duur:*

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

### **Artikel 15 - Betaling**

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenkttermijn, of bij het ontbreken van een bedenkttermijn binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag de consument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

### **Artikel 16 - Klachtenregeling**

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. 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 17 - Geschillen**

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

### **Artikel 18 - 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:            [ naam ondernemer]  
  
                    [ geografisch adres ondernemer]  
  
                    [ faxnummer ondernemer, indien beschikbaar]  
  
                    [ e-mailadres of elektronisch adres van ondernemer]
  
- Ik/Wij\* deel/delen\* u hierbij mede, dat ik/wij\* onze overeenkomst betreffende  
  
de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]\*  
  
de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]\*  
  
de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]\*,  
  
herroept/herroepen\*
  
- Besteld op\*/ontvangen op\* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]
- [Naam consumenten(en)]
- [Adres consument(en)]
- [Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

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

## Conditions générales - version neutre

### Table des matières :

Article 1 - Définitions
Article 2 - Identité de l'entrepreneur
Article 3 - Applicabilité
Article 4 - L'offre
Article 5 - L'accord
Article 6 - Droit de retrait
Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion
Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et coûts y afférents
Article 9 - Obligations de l'entrepreneur lors du retrait
Article 10 - Exclusion du droit de rétractation
Article 11 - Le prix
Article 12 - Exécution et garantie supplémentaire
Article 13 - Livraison et exécution
Article 14 - Opérations de durée : durée, résiliation et prolongation
Article 15 - Paiement
Article 16 - Procédure de plainte
Article 17 - Litiges
Article 18 - Dispositions complémentaires ou différentes

### Article 1 – Définitions

Dans les présentes conditions, les termes suivants ont la signification suivante :

1. Contrat complémentaire : contrat par lequel le consommateur acquiert des produits, du contenu numérique et/ou des services dans le cadre d'un contrat à distance et ces produits, contenu numérique et/ou services sont fournis par le professionnel ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et le professionnel ;
2. Délai de grâce : le délai pendant lequel le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation ;
3. Consommateur : la personne physique qui n'agit pas à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;
4. Jour : jour calendaire ;
5. Contenu numérique : données produites et fournies sous forme numérique ;
6. Contrat à durée indéterminée : un contrat qui prévoit la livraison régulière de biens, de services et/ou de contenus numériques pendant une période déterminée ;
7. Support de données durable : tout outil - y compris le courrier électronique - qui permet au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, d'une manière qui rende possible une consultation ou une utilisation ultérieure pendant une période adaptée à l'usage auquel les informations sont destinées, et qui permette la reproduction inaltérée des informations stockées ;
8. Droit de rétractation : la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance pendant le délai de réflexion ;
9. Entrepreneur : la personne physique ou morale qui offre des produits, (l'accès à) des contenus numériques et/ou des services aux consommateurs à distance ;
10. Contrat à distance : un accord qui est conclu entre l'entrepreneur et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, de contenus numériques et/ou de services, par lequel, jusqu'à la conclusion de l'accord, il est fait usage exclusif ou partiel d'une ou plusieurs techniques de communication à distance ;
11. Modèle de formulaire de rétractation : le modèle européen de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I des présentes conditions générales. L'annexe I ne doit pas être fournie si le consommateur ne dispose pas d'un droit de rétractation par rapport à sa commande ;
12. Technique de communication à distance : moyen qui peut être utilisé pour conclure un accord, sans que le consommateur et l'entrepreneur doivent se trouver ensemble dans la même pièce au même moment.

## **Article 2 - Identité de l'entrepreneur**

Établi à Almelo, adresse de correspondance : Pastoor Ossestraat 61, 7609RX, numéro de téléphone 0547 769 022, numéro de la chambre de commerce : 08101692, nom enregistré The Marc Robin Company, nom commercial Lifestyle.nl, numéro de TVA : NL810912569B01, adresse e-mail : klantenservice@lifestyle.nl.

Si l'activité de l'entrepreneur est soumise à un régime de licence pertinent : le les coordonnées de l'autorité de surveillance.

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 l'Espace économique européen où il est décerné ;
- une référence aux règles professionnelles applicables aux Pays-Bas et des indications sur le lieu et la manière dont ces règles professionnelles peuvent être consultées.

## **Article 3 - Applicabilité**

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre faite par l'entrepreneur et à tout contrat à distance conclu entre l'entrepreneur et le consommateur.
2. Avant la conclusion de l'accord à distance, le texte des présentes conditions générales sera mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, l'entrepreneur indique, avant la conclusion du contrat à distance, de quelle manière les conditions générales peuvent être consultées dans les locaux de l'entrepreneur et que, à la demande du consommateur, elles seront envoyées gratuitement dans les meilleurs délais.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, alors, contrairement à l'alinéa précédent, et avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales peut être mis à la disposition du consommateur sous forme électronique de manière à ce que le consommateur puisse facilement les stocker sur un support de données durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, il est indiqué, avant la conclusion du contrat à distance, où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et qu'elles seront envoyées gratuitement au consommateur, à sa demande, soit par voie électronique, soit par un autre moyen.
4. Dans le cas où des conditions spécifiques de produits ou de services s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les deuxième et troisième paragraphes s'appliquent par analogie et, en cas de conditions contradictoires, le consommateur peut toujours faire appel à la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

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

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela doit être explicitement indiqué dans l'offre.
2. L'offre contient une description complète et précise des produits, du contenu numérique et/ou des services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre au consommateur d'évaluer correctement l'offre. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci sont le reflet fidèle des produits, services et/ou contenus numériques proposés. Les fautes ou erreurs manifestes dans l'offre n'engagent pas l'entrepreneur.
3. Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour le consommateur quels sont les droits et obligations liés à l'acceptation de l'offre.

## **Article 5 - L'accord**

1. L'accord prend effet, sous réserve de ce qui est stipulé au paragraphe 4, au moment où le consommateur accepte l'offre et remplit les conditions prévues.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirmera immédiatement la réception de l'acceptation électronique de l'offre. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par l'entrepreneur, le consommateur peut dissoudre le contrat.
3. Si le contrat est créé par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger le transfert électronique des données et il assurera un environnement web sûr. Si le consommateur a la possibilité de payer par voie électronique, l'entrepreneur doit respecter les mesures de sécurité appropriées.
4. L'entrepreneur peut, dans les limites de la loi, informer le consommateur sur sa capacité à remplir ses obligations de paiement ainsi que sur tous les faits et facteurs 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 a le droit de refuser une commande ou une demande en la motivant, ou d'assortir l'exécution de conditions particulières.
5. Au plus tard au moment de la livraison du produit, du service ou du contenu numérique, l'entrepreneur transmet au consommateur les informations suivantes par écrit ou de manière à ce que le consommateur puisse les stocker de manière accessible sur un support de données durable :
    - a. l'adresse de visite de l'établissement commercial de l'entrepreneur où le consommateur peut déposer des plaintes ;
    - b. les conditions dans lesquelles et la manière dont le consommateur peut exercer son droit de rétractation, ou une déclaration claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
    - c. les informations sur les garanties et le service après-vente existant ;
    - d. le prix, toutes taxes comprises, du produit, du service ou du contenu numérique ; le cas échéant, les frais de livraison ; et le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance
    - e. les conditions d'annulation de l'accord si celui-ci a une durée supérieure à un an ou est indéfini ;
    - f. si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de rétractation.
  6. En cas de transaction à long terme, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

#### **Article 6 - Droit de retrait**

*Pour les produits :*

1. Le consommateur peut dissoudre un accord relatif à l'achat d'un produit pendant une période de réflexion d'au moins 14 jours sans donner de raisons. L'entrepreneur peut interroger le consommateur sur le motif de la rétractation, mais il ne peut pas obliger le consommateur à indiquer son ou ses motifs.
2. Le délai de réflexion mentionné au paragraphe 1 commence à courir le jour suivant la réception du produit par le consommateur, ou par un tiers désigné à l'avance par le consommateur, et qui n'est pas le transporteur :
  - a. si le consommateur a commandé plusieurs produits en une seule commande : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit. L'entrepreneur peut, à condition d'en avoir clairement informé le consommateur avant le processus de commande, refuser une commande de plusieurs produits avec un délai de livraison différent.
  - b. si la livraison d'un produit consiste en plusieurs envois ou parties : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier envoi ou la dernière partie ;
  - c. en cas d'accords de livraison régulière de produits pendant une certaine période : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le premier produit.

*Dans le cas de services et de contenus numériques qui ne sont pas fournis sur un support matériel :*

3. Le consommateur peut résilier un contrat de service et un contrat de livraison de contenu numérique non fourni sur un support matériel pendant au moins 14 jours sans donner de raison. Le professionnel peut demander au consommateur le motif de sa rétractation, mais ne peut l'obliger à donner son ou ses motifs.
4. Le délai de réflexion mentionné au paragraphe 3 commence à courir le jour suivant la conclusion de l'accord.

*Prolongation du délai de réflexion pour les produits, services et contenus numériques qui ne sont pas fournis sur un support matériel dans le cas où le consommateur n'est pas informé du droit de rétractation :*

5. Si l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises sur le droit de rétractation ou le modèle de formulaire de rétractation, le délai de réflexion expire douze mois après la fin du délai de réflexion initial déterminé conformément aux paragraphes précédents du présent article.
6. Si l'entrepreneur a fourni au consommateur les informations visées au paragraphe précédent dans les douze mois suivant la date de début du délai de réflexion initial, le délai

de réflexion expire quatorze jours après le jour où le consommateur a reçu ces informations.

#### **Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion**

1. Pendant la période de réflexion, le consommateur traitera le produit et son emballage avec soin. Il ne débarrera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Le point de départ est que le consommateur ne peut que manipuler et inspecter le produit comme il serait autorisé à le faire dans un magasin.
2. Le consommateur n'est responsable que de la diminution de la valeur du produit qui résulte d'une manière de manipuler le produit qui va au-delà de ce qui est autorisé au paragraphe 1.
3. Le consommateur n'est pas responsable de la diminution de la valeur du produit si l'entrepreneur ne lui a pas fourni toutes les informations légalement requises sur le droit de rétractation avant ou au moment de la conclusion du contrat.

#### **Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et coûts y afférents**

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, il en informe l'entrepreneur dans le délai de réflexion au moyen du modèle de formulaire de rétractation ou de toute autre manière non équivoque.
2. Dès que possible, mais dans un délai de 14 jours à compter du jour suivant la notification visée au paragraphe 1, le consommateur renvoie le produit ou le remet à (un représentant autorisé de) l'entrepreneur. Cela n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de collecter lui-même le produit. Le consommateur a en tout cas respecté le délai de retour s'il renvoie le produit avant l'expiration du délai de réflexion.
3. Le consommateur doit renvoyer le produit avec tous les accessoires livrés, si possible dans l'état et l'emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.
4. Le risque et la charge de la preuve de l'exercice correct et opportun du droit de rétractation incombent au consommateur.
5. Si le consommateur se rétracte après avoir préalablement demandé explicitement que l'exécution du service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité, qui ne sont pas prêts à la vente dans un volume limité ou une quantité déterminée, commence pendant le délai de rétractation, le consommateur est redevable à l'entrepreneur d'un montant qui est proportionnel à la partie de l'engagement rempli par l'entrepreneur au moment de la rétractation par rapport à la totalité de l'engagement.
6. Le consommateur ne supporte aucun coût pour l'exécution de services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, qui ne sont pas prêts à être vendus en volume ou en quantité limitée, ou pour la fourniture de chauffage urbain, si
  - a. le professionnel n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises sur le droit de rétractation, sur le remboursement des frais en cas de rétractation ou sur le modèle de formulaire de rétractation, ou ;
  - b. le consommateur n'a pas demandé expressément le début de l'exécution du service ou de la fourniture de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain pendant le délai de rétractation.
7. Le consommateur ne supporte aucun coût pour la livraison complète ou partielle de contenu numérique qui n'est pas fourni sur un support matériel si :
  - a. il n'a pas expressément consenti au début de l'exécution du contrat avant la fin du délai de réflexion ;
  - b. il n'a pas reconnu avoir perdu son droit de rétractation au moment où il a donné son consentement ; ou
  - c. le professionnel n'a pas confirmé cette déclaration du consommateur.
8. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, tous les accords supplémentaires seront dissous de plein droit.

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

1. Si l'entrepreneur rend possible la notification de la rétractation par le consommateur par voie électronique, il envoie un accusé de réception sans délai après avoir reçu cette notification.

2. L'entrepreneur rembourse tous les paiements effectués par le consommateur, y compris les éventuels frais de livraison facturés par l'entrepreneur pour le produit retourné, sans délai mais dans les 14 jours suivant le jour où le consommateur lui notifie la rétractation. À moins que l'entrepreneur ne propose d'aller chercher lui-même le produit, il peut attendre pour effectuer le remboursement qu'il ait reçu le produit ou que le consommateur prouve qu'il a renvoyé le produit, selon ce qui se produit en premier.
3. L'entrepreneur doit utiliser le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour le remboursement, sauf si le consommateur accepte un moyen différent. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.
4. Si le consommateur a choisi un mode de livraison plus coûteux que la livraison standard la moins chère, l'entrepreneur ne sera pas tenu de rembourser les frais supplémentaires liés au mode le plus coûteux.

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

Le professionnel peut exclure les produits et services suivants du droit de rétractation, mais uniquement si le professionnel l'a clairement indiqué au moment de l'offre, ou au moins en temps utile avant la conclusion du contrat :

1. Produits ou services dont le prix est lié aux fluctuations du marché financier sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence et qui peuvent se produire pendant la période de retrait ;
2. Les contrats qui ont été conclus lors d'une vente aux enchères publiques. Une vente aux enchères publique est définie comme une méthode de vente par laquelle des produits, du contenu numérique et/ou des services sont proposés par l'entrepreneur au consommateur présent en personne ou ayant la possibilité d'être présent en personne à la vente aux enchères, dirigée par un commissaire-priseur et par laquelle l'adjudicataire est tenu d'acheter les produits, le contenu numérique et/ou les services ;
3. Les marchés de services, après la pleine exécution du service, mais seulement si :
  - a. l'exécution a commencé avec le consentement explicite préalable du consommateur ;  
et
  - b. le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de rétractation lorsque l'entrepreneur a complètement exécuté le contrat ;
4. Les vacances à forfait visées à l'article 7:500 du code civil et les accords de transport de passagers ;
5. Les contrats de services portant sur la fourniture d'un logement, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique et autre qu'à des fins résidentielles, le transport de marchandises, les services de location de voitures et la restauration ;
6. Les contrats relatifs aux activités de loisirs, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique ;
7. Produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et sont fabriqués sur la base d'un choix ou d'une décision individuelle du consommateur, ou sont clairement destinés à une personne spécifique ;
8. Les produits qui se gâtent rapidement ou dont la durée de conservation est limitée ;
9. Les produits scellés qui ne peuvent être retournés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été brisé après la livraison ;
10. Les produits qui, après livraison, sont irrévocablement mélangés à d'autres produits en raison de leur nature ;
11. Les boissons alcoolisées dont le prix a été 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 ;
12. Enregistrements audio et vidéo et logiciels informatiques scellés, dont le sceau a été brisé après la livraison ;
13. Journaux, magazines ou revues, à l'exception des abonnements à ceux-ci ;
14. La livraison de contenu numérique autrement que sur un support tangible, mais seulement si :
  - a. l'exécution a commencé avec le consentement explicite préalable du consommateur ;  
et
  - b. le consommateur a déclaré qu'il perd ainsi son droit de rétractation.

### **Article 11 - Le prix**

1. Pendant la période de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou services offerts ne seront pas augmentés, à l'exception des changements de prix résultant de la modification des taux de TVA.
2. Contrairement au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut offrir à des prix variables des produits ou des services dont les prix sont soumis à des fluctuations sur le marché financier qui échappent à son contrôle. L'offre doit mentionner ce lien avec les fluctuations et le fait que les prix mentionnés sont des prix recommandés.
3. Les augmentations de prix dans les 3 mois suivant la conclusion de l'accord ne sont autorisées que si elles résultent de réglementations ou de dispositions légales.
4. Les augmentations de prix à partir de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si l'entrepreneur l'a stipulé et :
  - a. ils sont le résultat de règlements ou de stipulations légales ; ou
  - b. le consommateur est autorisé à résilier le contrat le jour où l'augmentation de prix prend effet.
5. Les prix mentionnés dans l'offre de produits ou de services incluent la TVA.

### **Article 12 - Exécution de la convention et garantie supplémentaire**

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications indiquées dans l'offre, aux exigences raisonnables de fiabilité et/ou de facilité d'entretien et aux dispositions légales et/ou réglementations gouvernementales existantes à la date de conclusion du contrat. Si cela est convenu, l'entrepreneur garantit également que le produit est adapté à un usage autre que normal.
2. Une garantie supplémentaire fournie par l'entrepreneur, son fournisseur, son fabricant ou son importateur ne limite jamais les droits et prétentions que le consommateur peut faire valoir à l'encontre de l'entrepreneur sur la base du contrat si l'entrepreneur n'a pas rempli sa part du contrat.
3. Par garantie supplémentaire, on entend tout engagement de l'entrepreneur, de son fournisseur, de l'importateur ou du producteur dans lequel il accorde au consommateur certains droits ou prétentions qui vont au-delà de ce qu'il est légalement obligé de faire au cas où il n'aurait pas rempli sa part de l'accord.

### **Article 13 - Livraison et exécution**

1. 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.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a fait connaître à l'entrepreneur.
3. En respectant les dispositions de l'article 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur exécutera les commandes acceptées dans les meilleurs délais, mais au plus tard dans les 30 jours, sauf si un autre délai de livraison a été convenu. Si la livraison a été retardée, ou si une commande ne peut être exécutée ou ne peut être exécutée que partiellement, le consommateur en sera informé dans un délai de 30 jours après avoir passé la commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais et le droit à une éventuelle indemnisation.
4. Après la dissolution conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera sans délai le montant payé par le consommateur.
5. Le risque d'endommagement et/ou de perte des produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant de l'entrepreneur préalablement désigné et annoncé, sauf convention contraire expresse.

### **Article 14 - Opérations continues : durée, résiliation et renouvellement**

#### *Résiliation :*

1. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée indéterminée, qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, sous réserve des règles de résiliation convenues et d'un préavis d'un mois maximum.
2. Le consommateur peut contracter pour une période déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, à tout moment à la fin de la durée déterminée dénoncer les règles de résiliation applicables et un préavis ne dépassant pas un mois.

3. Le consommateur peut résilier les accords visés aux paragraphes précédents
1. les résilier à tout moment et ne pas se limiter à une résiliation à un moment précis ou pendant une période déterminée ;
2. au moins les terminer de la même manière qu'il les a conclues ;
3. toujours les résilier avec le même délai de préavis que celui que l'entrepreneur s'est imposé.  
Renouvellement :
4. Un contrat à durée déterminée qui a été conclu pour la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut pas être prolongé ou renouvelé tacitement pour une période déterminée.
5. Par dérogation à l'alinéa précédent, un contrat à durée déterminée conclu pour la fourniture régulière de quotidiens, d'hebdomadaires ou de magazines peut être renouvelé tacitement pour une période maximale de trois mois, si le consommateur a le droit de résilier ce contrat renouvelé avant la fin de la période de renouvellement, avec un délai de préavis qui ne dépasse pas un mois.
6. Un contrat à durée déterminée conclu pour la fourniture régulière de produits ou de services ne peut être automatiquement prolongé pour une durée indéterminée que si le consommateur dispose à tout moment du droit de résiliation, avec un préavis qui ne dépasse pas un mois. La période de préavis maximale est de trois mois si le contrat concerne la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de journaux et de magazines quotidiens, d'actualités et hebdomadaires.
7. Un contrat à durée limitée pour la fourniture régulière, à titre d'introduction, de quotidiens ou d'hebdomadaires et de magazines (abonnement d'essai ou d'introduction) n'est pas automatiquement poursuivi et prend fin à la fin de la période d'essai ou d'introduction.  
Durée :
8. Si un contrat dure plus d'un an, après un an, le consommateur peut à tout moment le résilier avec un préavis d'un mois maximum, à moins que le caractère raisonnable et équitable ne s'oppose à la résiliation avant la fin de la durée convenue.

#### **Article 15 – Paiement**

1. Sauf disposition contraire dans l'accord ou les conditions supplémentaires, les montants dus par le consommateur doivent être payés 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 de l'accord. Dans le cas d'un accord portant sur la fourniture d'un service, cette période commence le jour suivant la réception par le consommateur de la confirmation de l'accord.
2. Lors de la vente de produits à des consommateurs, les conditions générales ne peuvent jamais exiger du consommateur qu'il paie plus de 50 % d'avance. Si un paiement anticipé est stipulé, le consommateur ne peut invoquer aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du ou des services en question avant que le paiement anticipé stipulé ait été effectué.
3. Le consommateur a le devoir de signaler immédiatement à l'entrepreneur les inexactitudes dans les données de paiement fournies ou mentionnées.
4. Si le consommateur ne s'acquitte pas à temps de sa ou ses obligations de paiement, il est redevable, après avoir été informé par l'entrepreneur du retard de paiement et après que l'entrepreneur ait accordé au consommateur un délai de 14 jours pour s'acquitter de ses obligations de paiement, des intérêts légaux sur le montant dû et l'entrepreneur est en droit de facturer des frais de recouvrement extrajudiciaires. 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 €. Le titulaire peut s'écarter des montants et pourcentages susmentionnés en faveur du consommateur.

#### **Article 16 - Procédure de plainte**

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de plainte suffisamment connue et traite la plainte conformément à cette procédure.
2. Les plaintes concernant l'exécution de l'accord doivent être soumises à l'entrepreneur de manière complète et clairement décrite dans un délai raisonnable après que le consommateur a constaté les défauts.
3. Les plaintes soumises à l'entrepreneur doivent recevoir une réponse dans un délai de 14 jours, calculé à partir de la date de réception. Si une plainte nécessite un temps de



traitement vraisemblablement plus long, l'entrepreneur doit répondre dans un délai de 14 jours avec un accusé de réception et une indication du moment où le consommateur peut s'attendre à une réponse plus détaillée.

4. Le consommateur doit donner à l'entrepreneur au moins quatre semaines pour résoudre la plainte en concertation avec lui. Passé ce délai, un litige survient et est soumis à la procédure de règlement des litiges.

#### **Article 17 - Litiges**

1. Pour les contrats entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels ces conditions générales se rapportent, seul le droit néerlandais est applicable.

#### **Article 18 - Dispositions complémentaires ou différentes**

Les dispositions complémentaires ou dérogatoires aux présentes conditions générales ne peuvent pas se faire au détriment du consommateur et doivent être consignées par écrit ou de manière à ce que le consommateur puisse les conserver de manière accessible sur un support de données durable.

## **Annexe I : Modèle de formulaire de retrait**

### **Formulaire de retrait du modèle**

(ne remplissez et ne renvoyez ce formulaire que si vous souhaitez vous retirer du contrat)

- A: [nom de l'entrepreneur]  
[adresse géographique du commerçant]  
[adresse électronique ou adresse de courrier électronique du commerçant].
  
- Par la présente, je/nous\* notifie/notifions que je/nous\* résilie/notifions mon/mes contrat(s) de  
la vente des produits suivants : [désignation du produit]\*  
la fourniture du contenu numérique suivant : [désignation du contenu numérique]\*.  
la fourniture du service suivant : [désignation du service]\*,  
révoquer/révoquer\*
  
- Commandé le\*/reçu le\* [date de la commande pour les services ou de la réception pour les produits].
- Nom du ou des consommateurs
- Adresse du ou des consommateurs
- Signature du ou des consommateurs] (uniquement si ce formulaire est notifié sur papier)

\* Biffez les mentions inutiles ou complétez les mentions appropriées.