

## **ALGEMENE VOORWAARDEN NL**

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 - Kosten in geval van herroeping

Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

Artikel 9 - De prijs

Artikel 10 - Conformiteit en garantie

Artikel 11 - Levering en uitvoering

Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Artikel 13 – Betaling

Artikel 14 – Klachtenregeling

Artikel 15 – Geschillen

Artikel 16 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

## Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. **Dag:** kalenderdag;
4. **Duurtransactie:** een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
5. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. **Modelformulier:** het modelformulier voor herroeping die de ondernemer ter beschikking stelt die een consument kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.
8. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
9. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
  - **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.
  - **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

## Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

**Naam ondernemer:** Jevadol B.V.

**Handelend onder de naam:** LOFT42/STOER-INGERICHT

**Vestigingsadres:** Molenstraat 24B Hal 5, 4021 GD Maurik

**Telefoonnummer:** +31 (0)85-1306897

**Bereikbaarheid:** Van maandag t/m vrijdag vanaf 08.30 uur tot 17.00 uur

**E-mailadres:** [info@stoer-ingericht.nl](mailto:info@stoer-ingericht.nl) / [info@loft42.nl](mailto:info@loft42.nl)

**KvK-nummer:** 59685336

**Btw-identificatienummer:** NL853604010B01

## 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 en bestellingen 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 voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
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 algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.

6. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

7. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

#### **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 is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.

3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

4. Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

5. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.

6. 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 web omgeving. 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, evenals 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 bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:

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

7. 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;

8. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;

9. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;

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

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

12. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

## **Artikel 6 - Herroepingsrecht**

### *Bij levering van producten:*

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekendgemaakte vertegenwoordiger.

2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

3. Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de ondernemer. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels het modelformulier. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.

4. Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.

### *Bij levering van diensten:*

5. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.

6. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

## **Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping**

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.

2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terugontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de consument is gebruikt tenzij de consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.

3. Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de consument zelf is de consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.

4. De consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het product wanneer door de ondernemer niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.

### **Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht**

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
3. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
4. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
5. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
6. die snel kunnen bederven of verouderen;
7. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
8. voor losse kranten en tijdschriften;
9. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
10. voor hygiënische producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
11. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
12. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
13. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
14. betreffende weddenschappen en loterijen.

### **Artikel 9 - 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:
5. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
6. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
7. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
8. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is de ondernemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

## **Artikel 10 - Conformiteit en Garantie**

1. De ondernemer staat ervoor 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, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.
3. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 4 weken na levering aan de ondernemer schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.
4. De garantietermijn van de ondernemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. De ondernemer is echter te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de consument, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.
5. De garantie geldt niet indien:
  - De consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
  - De geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van de ondernemer en/of op de verpakking behandeld zijn;
  - De ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.

## **Artikel 11 - 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 het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij consument akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. 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. De consument heeft geen recht op een schadevergoeding.
4. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de consument geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de consument geen recht op schadevergoeding.
5. In geval van ontbinding conform het lid 3 van dit artikel zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
6. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
7. 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 12 - 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 en een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.
7. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

### *Duur*

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

## **Artikel 13 - Betaling**

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 7 werkdagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 6 lid 1. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
3. In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

#### **Artikel 14 - Klachtenregeling**

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
5. Bij klachten dient een consument zich allereerst te wenden tot de ondernemer. Indien de webwinkel is aangesloten bij Stichting WebwinkelKeur en bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden dient de consument zich te wenden tot Stichting WebwinkelKeur ([webwinkelkeur.nl](http://www.webwinkelkeur.nl)), deze zal gratis bemiddelen. Controleer of deze webwinkel een lopend lidmaatschap heeft via <https://www.webwinkelkeur.nl/leden/>. Mocht er dan nog niet tot een oplossing gekomen worden, heeft de consument de mogelijkheid om zijn klacht te laten behandelen door de door Stichting WebwinkelKeur aangestelde onafhankelijke geschillencommissie, de uitspraak hiervan is bindend en zowel ondernemer als consument stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de consument betaald dienen te worden aan de betreffende commissie. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).
6. Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.
7. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

#### **Artikel 15 - Geschillen**

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland.
2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

#### **Artikel 16 - 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 zodanig wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

## **TERMES ET CONDITIONS FR**

Indice:

Article 1 – Définitions

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Article 3 – Applicabilité

Article 4 - L'offre

Article 5 - Le contrat

Article 6 – Droit de rétractation

Article 7 - Frais en cas de rétractation

Article 8 - Exclusion droit de rétractation

Article 9 - Le prix

Article 10 - Conformité et garantie

Article 11 - Livraison et exécution

Article 12 - Opérations de durée: durée, annulation et renouvellement

Article 13 – Paiement

Article 14 – Procédure de réclamation

Article 15 – Litiges

Article 16 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires

## **Article 1 – Définitions**

Dans ces termes et conditions:

- 1. Délai de réflexion:** le délai pendant lequel le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation;
- 2. Consommateur:** la personne physique qui n'agit pas dans l'exercice d'une profession ou d'une entreprise et conclut un contrat à distance avec l'entrepreneur ;
- 3. Jour:** jour calendaire;
- 4. Opération de durée:** un contrat à distance portant sur une série de produits et/ou services dont l'obligation de livraison et/ou d'achat est étalée dans le temps;
- 5. Support de données durable:** tout moyen permettant au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker les informations qui lui sont adressées personnellement de manière pérenne consultation et reproduction sans altération des informations stockées.
- 6. Droit de rétractation:** possibilité pour le consommateur de résilier dans le délai de rétractation du contrat à distance ;
- 7. Modèle de formulaire:** le modèle de formulaire de rétractation mis à la disposition de l'entrepreneur stipule qu'un consommateur peut remplir quand il veut utiliser son droit de rétractation.
- 8. Entrepreneur:** la personne physique ou morale qui fournit des produits et/ou des services à distance offre aux consommateurs ;
- 9. Accord à distance:** un accord par lequel le système organisé d'entrepreneur pour la vente à distance de produits et/ou de services, jusqu'à et y compris la conclusion du contrat, un seul ou techniques de communication plus à distance.
  - Technique de communication à distance: moyen utilisable pour la fermeture d'un accord, sans que le consommateur et l'entrepreneur soient dans la même pièce en même temps se sont réunis.
  - Conditions générales : les présentes conditions générales de l'entrepreneur.

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

**Nom de l'entrepreneur:** Jevadol B.V.

**Agissant sous le nom:** LOFT42/STOER-INGERICHT

**Adresse professionnelle:** Molenstraat 24B Hal 5, 4021 GD Maurik

**Numéro de téléphone:** +31 (0)85-1306897

**Disponibilité:** Du lundi au vendredi de 08h30 à 17h00

**Adresse e-mail:** info@stoer-furnished.nl / info@loft42.nl/

**Numéro de chambre de commerce:** 59685336

**Numéro d'identification TVA:** NL853604010B01

### **Article 3 – Applicabilité**

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre de l'entrepreneur et à tout contrat à distance et commandes conclus entre l'entrepreneur et l'entrepreneur consommateur.
2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales conditions mises à la disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, avant la conclusion du contrat à distance, il sera indiqué que le les conditions générales peuvent être consultées chez l'entrepreneur et à la demande du consommateur être envoyé gratuitement dans les plus brefs délais.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, contrairement au paragraphe précédent et avant la conclusion du contrat à distance, le texte du présent les conditions générales sont mises à la disposition du consommateur par voie électronique formulé de manière à être facilement accessible par le consommateur sont stockées sur un support de données durable. Si ce n'est pas raisonnablement possible avant la conclusion du contrat à distance, il sera indiqué où du conditions générales peuvent être lues par voie électronique et qu'elles sont sur demande par le consommateur par voie électronique ou autrement gratuite être envoyé.
4. Dans le cas où un produit spécifique ou les termes et conditions de service s'appliquent, les deuxième et troisième paragraphes correspondent s'appliquent et le consommateur peut se retirer en cas de conditions générales contradictoires toujours invoquer la disposition applicable qui lui est la plus favorable.
5. Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales à tout moment ou partiellement nuls ou détruits, alors l'accord et celui-ci demeurent autrement, les conditions restent en vigueur et la disposition pertinente sera convenue en consultation mutuelle être remplacée sans délai par une disposition ayant la portée de la disposition originale approché autant que possible.
6. Les situations qui ne sont pas réglementées dans les présentes conditions générales doivent être évaluées « Dans l'esprit » des présentes conditions générales.
7. Incertitudes sur l'explication ou le contenu d'une ou plusieurs dispositions de nos termes et conditions, doivent être interprétés « dans l'esprit » de ces termes et conditions.

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

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à conditions, ceci est explicitement indiqué dans l'offre.
2. L'offre est sans engagement. L'entrepreneur a le droit de modifier et d'adapter l'offre s'adapter.
3. L'offre contient une description complète et précise des produits proposes et/ou services. La description est suffisamment détaillée pour permettre une bonne évaluation rendre l'offre possible par le consommateur. Si l'entrepreneur utilise les images sont une représentation fidèle des produits proposes et/ou services. Les fautes manifestes ou les erreurs dans l'offre engagent le entrepreneur non.
4. Toutes les images, spécifications et données de l'offre sont des indications et ne peuvent être acceptées donner lieu à indemnisation ou à la dissolution du contrat.
5. Les images avec les produits sont une représentation fidèle de l'offre Des produits. L'entrepreneur ne peut garantir que les couleurs affichées sont exactes correspondre aux vraies couleurs des produits.
6. Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour le consommateur quels sont les droits et sont des obligations qui sont attachées à l'acceptation de l'offre.

### **Article 5 - Le contrat**

1. Sous réserve des dispositions du paragraphe 4, l'accord est conclu le moment de l'acceptation par le consommateur de l'offre et du respect des conditions correspondantes conditions énoncées.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, le consommateur confirmera entrepreneur sans délai par voie électronique de réception de l'acceptation de celui-ci offrir. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par l'entrepreneur, le consommateur peut résilier le contrat.
3. Si l'accord est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures appropriées

mesures techniques et organisationnelles pour sécuriser la transmission électronique de données et garantit un environnement Web sécurisé. Si le consommateur peut le faire par voie électronique paiement, l'entrepreneur observera les mesures de sécurité appropriées.

4. L'entrepreneur peut - dans les cadres légaux - s'informer ou informer le consommateur peut faire face à ses obligations de paiement, ainsi que de tous les faits et facteurs affectant important pour une conclusion responsable du contrat à distance. Si la sur la base de cette enquête, l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure l'accord aller, il est en droit de refuser une commande ou une demande ou de se conformer aux motifs soumis à des conditions particulières.
5. L'entrepreneur fournira les informations suivantes au consommateur avec le produit ou le service, par écrit ou de telle manière qu'il soit accessible par le consommateur peuvent être stockées sur un support de données durable, veuillez joindre :
6. l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur ayant des réclamations peut aller;
7. les conditions dans lesquelles et la manière dont le consommateur du droit de rétractation peut utiliser, ou une déclaration claire sur le fait d'en être exclu droit de rétractation;
8. les informations sur les garanties et le service après-vente existant ;
9. les informations incluses à l'article 4, paragraphe 3, des présentes conditions générales, à moins que l'entrepreneur n'ait cette a déjà fourni des informations au consommateur avant l'exécution du contrat ;
10. les conditions de résiliation de l'accord si l'accord a une durée de plus d'un an ou d'une durée indéterminée.
11. Dans le cas d'une opération à long terme, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'aux Première livraison.
12. Toute convention est conclue sous conditions suspensives de suffisance disponibilité des produits concernés.

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

##### *A la livraison des produits:*

1. Lors de l'achat de produits, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans donner de motifs pendant 14 jours. Ce délai de réflexion court à compter du lendemain de la réception du produit par le consommateur ou un représentant désigné à l'avance par le consommateur et annoncé à l'entrepreneur.
2. Pendant la période de réflexion, le consommateur traitera le produit et l'emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour évaluer s'il souhaite conserver le produit. S'il fait usage de son droit de rétractation, il retournera le produit avec tous les accessoires fournis et - si cela est raisonnablement possible - dans l'état et l'emballage d'origine à l'entrepreneur, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.
3. Si le consommateur souhaite faire usage de son droit de rétractation, il est tenu de le faire savoir à l'entrepreneur dans les 14 jours suivant la réception du produit. Le consommateur doit le faire savoir au moyen du formulaire type. Après que le consommateur a indiqué qu'il souhaite faire usage de son droit de rétractation, le client doit retourner le produit dans un délai de 14 jours. Le consommateur doit prouver que les marchandises livrées ont été retournées dans les délais, par exemple au moyen d'une preuve d'expédition.
4. Si le client n'a pas fait savoir après l'expiration des délais visés aux paragraphes 2 et 3 qu'il souhaite faire usage de son droit de rétractation resp. n'a pas retourné le produit à l'entrepreneur, l'achat est un fait.

##### *Lors de la prestation de services:*

5. Lorsque des services sont fournis, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans donner de motifs pendant au moins 14 jours à compter du jour de la conclusion du contrat.
6. Pour faire usage de son droit de rétractation, le consommateur suivra les instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur avec l'offre et/ou au plus tard avec la livraison.

### **Article 7 - Frais en cas de rétractation**

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, les frais de retour seront à sa charge au maximum.
2. Si le consommateur a payé un montant, l'entrepreneur remboursera ce montant dès que possible, mais au plus tard 14 jours après l'annulation. Ceci est soumis à la condition que le produit ait déjà été retourné par le détaillant en ligne ou qu'une preuve concluante du retour complet puisse être soumise. Le remboursement sera effectué via le même mode de paiement que celui utilisé par le consommateur, à moins que le consommateur n'autorise explicitement un mode de paiement différent.
3. En cas de dommages au produit dus à une manipulation imprudente par le consommateur lui-même, le consommateur est responsable de toute réduction de valeur du produit.
4. Le consommateur ne peut être tenu responsable de la dépréciation du produit si l'entrepreneur n'a pas fourni toutes les informations légalement requises sur le droit de rétractation, cela doit être fait avant la conclusion du contrat d'achat.

### **Article 8 - Exclusion droit de rétractation**

1. L'entrepreneur peut exclure le droit de rétractation du consommateur pour les produits décrits aux paragraphes 2 et 3. L'exclusion du droit de rétractation ne s'applique que si l'entrepreneur l'a clairement indiqué dans l'offre, au moins à temps pour la conclusion du contrat. accord.
2. L'exclusion du droit de rétractation n'est possible que pour les produits :
3. qui ont été créés par l'entrepreneur conformément aux spécifications du consommateur ;
4. qui sont clairement de nature personnelle ;
5. qui ne peuvent pas être retournés en raison de leur nature ;
6. qui peut se gâter ou vieillir rapidement ;
7. dont le prix est soumis aux fluctuations du marché financier sur lequel l'entrepreneur n'a aucune influence ;
8. pour les journaux et magazines en vrac ;
9. pour les enregistrements audio et vidéo et les logiciels informatiques dont le consommateur a brisé le sceau.
10. pour les produits d'hygiène dont le consommateur a brisé le scellé.
11. L'exclusion du droit de rétractation n'est possible que pour les services :
12. concernant les activités d'hébergement, de transport, de restauration ou de loisirs à exercer à une date déterminée ou pendant une période déterminée ;
13. dont la livraison a commencé avec le consentement exprès du consommateur avant l'expiration du délai de rétractation ;
14. concernant les paris et les loteries.

### **Article 9 - Le prix**

1. Pendant la durée de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne seront pas augmentés, à l'exception des modifications de prix dues aux modifications des taux de TVA.
2. Contrairement au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut proposer des produits ou services dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels l'entrepreneur n'a aucune influence, avec des prix variables. Cette dépendance aux fluctuations et le fait que les prix indiqués sont des prix indicatifs sont indiqués dans l'offre.
3. 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.
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 :
5. ils sont le résultat de réglementations ou dispositions légales ; ou
6. le consommateur a le pouvoir de résilier le contrat avec effet au jour où l'augmentation de prix prend effet.
7. Les prix indiqués dans l'offre de produits ou de services incluent la TVA.
8. Tous les prix sont sous réserve d'erreurs d'impression et de composition. Aucune responsabilité n'est acceptée pour les conséquences d'erreurs d'impression et de composition. En cas d'erreurs d'impression et de composition, l'entrepreneur n'est pas tenu de livrer le produit au prix incorrect.

### **Article 10 - Conformité et Garantie**

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services sont conformes à l'accord, aux spécifications énoncées dans l'offre, aux exigences raisonnables de solidité et/ou de convivialité et aux dispositions légales en vigueur à la date de conclusion de l'accord. et/ ou des réglementations gouvernementales. En cas d'accord, l'entrepreneur garantit également que le produit est adapté à un usage autre que normal.
2. Une garantie fournie par l'entrepreneur, le fabricant ou l'importateur n'affecte pas les droits légaux et les réclamations que le consommateur peut faire valoir contre l'entrepreneur sur la base de l'accord.
3. Tout défaut ou produit mal livré doit être signalé par écrit à l'entrepreneur dans les 4 semaines suivant la livraison. Le retour des produits doit se faire dans l'emballage d'origine et à l'état neuf.
4. La période de garantie de l'entrepreneur correspond à la période de garantie du fabricant. Cependant, l'entrepreneur n'est jamais responsable de l'adéquation finale des produits à chaque application individuelle du consommateur, ni de tout conseil concernant l'utilisation ou l'application des produits.
5. La garantie ne s'applique pas si :
  - Le consommateur a lui-même réparé et/ou modifié les produits livrés ou les a fait réparer et/ou modifier par des tiers ;
  - Les produits livrés ont été exposés à des conditions anormales ou sont autrement traités avec négligence ou sont contraires aux instructions de l'entrepreneur et/ou ont été traités sur l'emballage ;
  - Le défaut résulte en tout ou en partie de réglementations que le gouvernement a fixées ou fixera quant à la nature ou la qualité des matériaux utilisés.

### **Article 11 - Livraison et exécution**

1. L'entrepreneur apportera le plus grand soin lors de la réception et de l'exécution des commandes de produits et lors de l'évaluation des demandes de prestation de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a communiquée à la société.
3. Dans le respect des dispositions du paragraphe 4 du présent article, l'entreprise exécutera rapidement les commandes acceptées, mais au plus tard dans les 30 jours, à moins que le consommateur n'ait accepté un délai de livraison plus long. Si la livraison est retardée, ou si une commande ne peut être exécutée ou n'est que partiellement exécutée, 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. Le consommateur n'a pas droit à une indemnisation.
4. Tous les délais de livraison sont indicatifs. Le consommateur ne peut tirer aucun droit des conditions énoncées. Le dépassement d'un délai ne donne pas droit au consommateur à une indemnisation.
5. En cas de dissolution conformément au paragraphe 3 du présent article, l'entrepreneur remboursera le montant payé par le consommateur dans les meilleurs délais, mais au plus tard 14 jours après la dissolution.
6. Si la livraison d'un produit commandé s'avère impossible, l'entrepreneur mettra tout en œuvre pour mettre à disposition un article de remplacement. Au plus tard lors de la livraison, il sera signalé de manière claire et compréhensible qu'un article de remplacement sera livré. Pour les articles de remplacement, le droit de rétractation ne peut être exclu. Les frais d'un éventuel retour sont à la charge de l'entrepreneur.
7. 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 désigné à l'avance et porté à la connaissance de l'entrepreneur, sauf convention contraire expresse.

## **Article 12 - Opérations de durée : durée, annulation et renouvellement**

### *Annulation*

1. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée indéterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, dans le respect des règles de résiliation convenues et d'un délai de préavis de non plus d'un mois.
2. Le consommateur peut résilier un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, à tout moment vers la fin de la durée déterminée, dans le respect des conditions convenues. des règles de résiliation et un délai de préavis d'un mois maximum.
3. Le consommateur peut utiliser les accords visés aux paragraphes précédents :
  - annuler à tout moment et ne pas être limité à une annulation à un moment ou à une période spécifique ;
  - résilier au moins de la même manière qu'elles ont été conclues par lui ;
  - résilier toujours avec le même délai de préavis que celui que l'entrepreneur s'est fixé.

### *Extension*

4. Un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut être tacitement prolongé ou renouvelé pour une durée déterminée.
5. Contrairement au paragraphe précédent, un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de quotidiens, d'hebdomadaires et de magazines peut être reconduit tacitement pour une durée déterminée de trois mois au maximum, si le consommateur a prolongé cela peut résilier le contrat à la fin de la prolongation avec un délai de préavis d'au plus un mois.
6. Un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits ou de services ne peut être prolongé tacitement pour une durée indéterminée que si le consommateur peut résilier à tout moment avec un délai de préavis d'au plus un mois et un délai de préavis de trois mois au maximum si l'accord s'étend à la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de journaux et magazines quotidiens, d'information et hebdomadaires.
7. Un contrat à durée limitée pour la livraison régulière de quotidiens, d'actualités, d'hebdomadaires et de magazines (abonnement d'essai ou de découverte) n'est pas tacitement prolongé et se termine automatiquement après la période d'essai ou de découverte.

### *Chere*

7. Si un accord a une durée de plus d'un an, le consommateur peut résilier l'accord à tout moment après un an avec un délai de préavis d'au plus un mois, à moins que des raisons raisonnables et équitables ne s'opposent à la résiliation avant la fin de la durée convenue à reporter.

## **Article 13 - Paiement**

1. Sauf convention contraire, les sommes dues par le consommateur doivent être payées dans les 7 jours ouvrables suivant le début du délai de réflexion visé à l'article 6, paragraphe 1. Dans le cas d'un accord de prestation de service, ce délai après que le consommateur a reçu la confirmation de l'accord.
2. Le consommateur est tenu de signaler immédiatement les inexactitudes dans les détails de paiement fournis ou indiqués à l'entrepreneur.
3. En cas de non-paiement par le consommateur, l'entrepreneur a le droit, sous réserve des restrictions légales, de facturer les frais raisonnables communiqués au consommateur à l'avance.

#### **Article 14 - Procédure de réclamation**

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de réclamation suffisamment médiatisée et traite la réclamation conformément à cette procédure de réclamation.
2. Les réclamations concernant l'exécution du contrat doivent être soumises de manière complète et clairement décrite à l'entrepreneur dans les 7 jours suivant la découverte des défauts par le consommateur.
3. Les réclamations soumises à l'entrepreneur recevront une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation nécessite un délai de traitement plus long prévisible, l'entrepreneur répondra 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. Si la plainte ne peut être résolue en consultation mutuelle, un différend est soumis à la procédure de règlement des différends.
5. En cas de réclamation, le consommateur doit d'abord s'adresser à l'entrepreneur. Si la boutique en ligne est affiliée à Stichting WebwinkelKeur et en cas de réclamations qui ne peuvent être résolues d'un commun accord, le consommateur doit s'adresser à Stichting WebwinkelKeur. WebwinkelKeur (webwinkelkeur.nl), qui servira de médiateur gratuitement. Vérifiez si cette boutique en ligne a un abonnement actuel via <https://www.webwinkelkeur.nl/leden/>. Si une solution n'a pas encore été trouvée, le consommateur a la possibilité de faire traiter sa plainte par le comité indépendant des litiges nommé par Stichting WebwinkelKeur, dont la décision est contraignante et l'entrepreneur et le consommateur acceptent cette décision contraignante. Il y a des frais associés à la soumission d'un litige à ce comité des litiges, qui doivent être payés par le consommateur au comité compétent. Il est également possible d'enregistrer des réclamations via la plateforme européenne ODR (<http://ec.europa.eu/odr>).
6. Une plainte ne suspend pas les obligations de l'entrepreneur, à moins que l'entrepreneur n'indique le contraire par écrit.
7. Si une plainte est jugée fondée par l'entrepreneur, celui-ci remplacera ou réparera gratuitement, à son choix, les produits livrés.

#### **Article 15 - Litiges**

1. Seul le droit néerlandais s'applique aux accords entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels s'appliquent les présentes conditions générales. Même si le consommateur vit à l'étranger.
2. La Convention de Vienne sur les ventes ne s'applique pas.

#### **Article 16 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires**

Les dispositions supplémentaires ou divergentes des présentes conditions générales ne doivent pas être au détriment du consommateur et doivent être consignées par écrit ou de manière à pouvoir être stockées par le consommateur de manière accessible sur un support de données durable.