

Algemene voorwaarden Muller Textiel

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. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
8. **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;
9. **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.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Muller Textiel B.V.
Galileistraat 1
3902 HR, Veenendaal

E-mailadres: customerservice@muller-textiles.com

KvK-nummer: 30065398

Btw-identificatienummer: NL008151015B01

Bereikbaarheid: maandag t/m donderdag 09.00 - 16.00 uur / vrijdag 09.00 - 13.00 uur.

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 toegekent;
- 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 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.

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 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.
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 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, 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 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:
 - 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 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;
 - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

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 zeven 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 bekend gemaakte 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.

Bij levering van diensten:

3. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste veertien dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.
4. 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 30 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.

Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor zover voorzien 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:
 - a. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
 - b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
 - c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
 - d. die snel kunnen bederven of verouderen;
 - e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
 - f. voor losse kranten en tijdschriften;
 - g. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
 - a. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
 - b. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
 - c. 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:
 - 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 10 - Conformiteit en 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, 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.

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 artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Indien de 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. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.
5. 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.
6. 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

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 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 14 dagen na het ingaan van de bedenkttermijn 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. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag in algemene voorwaarden nimmer een vooruitbetaling van meer dan 50% worden bedongen. 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. 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 bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, 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.

Artikel 15 - Geschillen

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

Artikel 16 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadelen 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.

Conditions générales de vente Muller Textiles

Table des matières :

- Article 1 - Définitions
- Article 2 - Identité de l'opérateur
- Article 3 - Applicabilité
- Article 4 - L'offre
- Article 5 - L'accord
- Article 6 - Droit de retrait
- Article 7 - Frais en cas de retrait
- Article 8 - Exclusion du droit de rétractation
- Article 9 - Le prix
- Article 10 - Conformité et garantie
- Article 11 - Livraison et exécution
- Article 12 - Opérations de durée : durée, résiliation et prolongation
- Article 13 - Paiement
- Article 14 - Procédure de plainte
- Article 15 - Litiges
- Article 16 - Dispositions complémentaires ou différentes

Article 1 - Définitions

Dans les présentes conditions générales, les définitions suivantes s'appliquent :

1. **Délai de rétractation:** le délai pendant lequel le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation;
2. **Consommateur:** la personne physique n'agissant pas dans l'exercice d'une profession ou d'une activité commerciale et qui 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 de 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 des informations qui lui sont adressées personnellement, de manière à permettre une consultation ultérieure et une reproduction inaltérée des informations stockées.
6. **Droit de rétractation:** la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance pendant le délai de réflexion;
7. **Entrepreneur:** personne physique ou morale qui propose des produits et/ou des services à distance aux consommateurs;
8. **Contrat à distance:** accord par lequel, dans le cadre d'un système organisé par l'entrepreneur pour la vente à distance de produits et/ou de services, jusqu'à et y compris la conclusion du contrat, il est fait usage exclusif d'une ou plusieurs techniques de communication à distance;
9. **Technique de communication à distance:** moyen qui peut être utilisé pour conclure un accord, sans que le consommateur et l'entrepreneur se soient réunis dans la même pièce au même moment.

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Muller Textiel B.V.
Galileistraat 1
3902 HR, Veenendaal
Pays-Bas

Adresse électronique : customerservice@muller-textiles.com

Numéro de la chambre de commerce : 30065398

Numéro d'identification de la TVA: NL008151015B01

Disponibilité : du lundi au jeudi de 09:00 à 16:00 / le vendredi de 09:00 à 13:00.

Si l'activité de l'entrepreneur est soumise à un régime d'autorisation pertinent :
coordonnées de l'autorité de surveillance :

Si l'entrepreneur exerce une profession réglementée :

- l'association ou l'organisation professionnelle à laquelle il/elle appartient ;
- le titre professionnel, le lieu dans l'UE ou l'Espace économique européen où il a été accordé ;
- une référence aux règles professionnelles applicables aux Pays-Bas et une indication du lieu et de 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 du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales est mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, avant la conclusion du contrat à distance, il sera indiqué que les conditions générales peuvent être consultées dans les locaux de l'entrepreneur et qu'elles seront envoyées gratuitement au consommateur dans les meilleurs délais sur demande.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, nonobstant 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 par voie électronique de manière à ce qu'il puisse être facilement stocké par le consommateur sur un support de données durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, il sera indiqué, avant la conclusion du contrat à distance, où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et qu'elles seront envoyées par voie électronique ou autrement gratuitement à la demande du consommateur.
4. Si des conditions spécifiques de produits ou de services s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les deuxième et troisième paragraphes s'appliquent mutatis mutandis et, en cas de conditions générales contradictoires, le consommateur peut toujours invoquer 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 et/ou services proposés. La description doit être suffisamment détaillée pour permettre au consommateur d'évaluer correctement l'offre. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci sont une représentation fidèle des produits et/ou services proposés. Les erreurs ou fautes évidentes dans l'offre ne lient pas le contractant.

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. Sous réserve des dispositions du paragraphe 4, le contrat est conclu au moment où le consommateur accepte l'offre et remplit les conditions qui y sont stipulées.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, le professionnel confirme immédiatement la réception de l'acceptation électronique de l'offre. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par le professionnel, le consommateur peut dissoudre le contrat.
3. Si le contrat est conclu par voie électronique, le professionnel prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger le transfert électronique des données et assure un environnement web sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur doit respecter les mesures de sécurité appropriées.
4. L'entrepreneur peut - dans les limites du cadre légal - vérifier si le consommateur peut faire face à ses obligations de paiement, ainsi que tous les faits et facteurs qui sont importants pour une conclusion responsable de l'accord 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 ou d'assortir l'exécution de conditions particulières, tout en motivant sa décision.
5. L'entrepreneur envoie au consommateur les informations suivantes avec le produit ou le service, par écrit ou de manière à ce que le consommateur puisse les conserver de manière accessible sur un support de données durable:
 - a. l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut se rendre pour déposer une plainte;
 - b. les conditions dans lesquelles et la manière dont le consommateur peut faire usage du 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. les données incluses dans l'article 4 paragraphe 3 de ces conditions, à moins que l'entrepreneur ait déjà fourni ces données au consommateur avant la mise en œuvre de l'accord;
 - e. les conditions de résiliation de l'accord si l'accord a une durée supérieure à un an ou est à durée indéterminée.
6. En cas de transaction de durée, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

Article 6 - Droit de retrait

A la livraison des produits:

1. Lors de l'achat de produits, le consommateur a la possibilité de dissoudre l'accord sans donner de raisons pendant une période de sept jours. Ce délai de réflexion commence le jour suivant la réception du produit par le consommateur ou un représentant préalablement désigné par le consommateur et porté à la connaissance de l'entrepreneur.
2. Pendant la période de réflexion, le consommateur manipulera le produit et l'emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure

nécessaire pour évaluer s'il souhaite le conserver. S'il exerce son droit de rétractation, il retournera le produit à l'entrepreneur avec tous les accessoires livrés et - si cela est raisonnablement possible - dans l'état et l'emballage d'origine, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.

Sur la prestation de services:

3. En cas de livraison de services, le consommateur a la possibilité de dissoudre l'accord sans donner de raisons pendant au moins quatorze jours, à compter du jour de la conclusion de l'accord.
4. Pour faire usage de son droit de rétractation, le consommateur se conformera aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur dans l'offre et/ou au plus tard au moment de la livraison.

Article 7 - Frais en cas de retrait

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, il supporte au maximum les frais de renvoi.
2. Si le consommateur a payé un montant, l'entrepreneur lui restitue ce montant dans les meilleurs délais, mais au plus tard dans les 30 jours suivant le retour ou la rétractation.

Article 8 - Exclusion du droit de rétractation

1. Le professionnel peut exclure le droit de rétractation du consommateur dans la mesure prévue aux paragraphes 2 et 3. L'exclusion du droit de rétractation ne s'applique que si le professionnel l'a clairement indiqué dans l'offre, ou au moins en temps utile avant la conclusion du contrat.
2. L'exclusion du droit de rétractation n'est possible que pour les produits
 - a. qui ont été créés par l'entrepreneur selon les spécifications du consommateur ;
 - b. qui sont clairement de nature personnelle ;
 - c. qui ne peuvent être retournés en raison de leur nature ;
 - d. qui se gâtent ou vieillissent rapidement ;
 - e. dont le prix est soumis à des fluctuations sur le marché financier sur lesquelles le contractant n'a aucune influence ;
 - f. pour les journaux et magazines individuels ;
 - g. pour les enregistrements audio et vidéo et les logiciels informatiques dont le consommateur a brisé le sceau.
3. L'exclusion du droit de rétractation n'est possible que pour les services :
 - a. concernant des services d'hébergement, de transport, de restauration ou de loisirs à exécuter à une certaine date ou pendant une certaine période ;
 - b. lorsque la livraison a commencé avec l'accord exprès du consommateur avant l'expiration du délai de rétractation ;
 - c. en ce qui concerne les paris et les loteries.

Article 9 - Le prix

1. Pendant la période de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et/ou services offerts ne seront pas augmentés, à l'exception des modifications de prix dues aux changements des taux de TVA.
2. Contrairement au paragraphe précédent, le cocontractant peut offrir des produits ou services dont le prix est lié aux fluctuations du marché financier sur lequel le cocontractant n'a aucune influence, avec des prix variables. Ce lien avec les fluctuations et le fait que les prix indiqués sont des prix cibles doivent être mentionnés dans l'offre.
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 le contractant les a stipulées et :
 - a. ils résultent de règlements ou de dispositions légales ; ou
 - b. le consommateur a le droit de 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 10 - Conformité et garantie

1. Le contractant garantit que les produits et/ou services sont conformes à la convention, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de solidité et/ou d'utilisabilité et aux dispositions légales et/ou réglementations gouvernementales existantes à la date de la conclusion de la

convention. Si cela est convenu, le contractant garantit également que le produit est adapté à un usage autre que normal.

2. Une garantie fournie par le professionnel, le fabricant ou l'importateur n'affecte pas les droits et prétentions que le consommateur peut faire valoir à l'encontre du professionnel en vertu de l'accord.

Article 11 - Livraison et utilisation

1. Le cocontractant doit faire preuve de la plus grande prudence lors de la réception et de l'exécution des commandes de produits et lors de l'évaluation des demandes de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a fait connaître à l'entreprise.
3. Dans le respect des dispositions de l'article 4 des présentes conditions générales, la société exécutera les commandes acceptées dans les meilleurs délais, mais au plus tard dans les 30 jours, sauf si un délai de livraison plus long a été convenu. Si la livraison est retardée, ou si une commande ne peut être exécutée ou ne peut être exécutée que partiellement, le consommateur en sera informé au plus tard 30 jours après que la commande a été passée. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais et le droit à d'éventuels dommages et intérêts.
4. En cas de dissolution conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera le montant payé par le consommateur dès que possible, mais au plus tard 30 jours après la dissolution.
5. Si la livraison d'un produit commandé s'avère impossible, l'entrepreneur s'efforcera de fournir un article de remplacement. Au plus tard lors de la livraison, il doit être indiqué de manière claire et compréhensible qu'un article de remplacement est livré. Le droit de rétractation ne peut être exclu pour les articles de remplacement. Les frais de retour sont à la charge de l'entrepreneur.
6. 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 au préalable et connu de l'entrepreneur, sauf accord contraire explicite.

Article 12 - Transactions à terme : durée, résiliation et prolongation

Terminaison

1. Le consommateur peut à tout moment résilier un contrat conclu pour une durée indéterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, moyennant des règles de résiliation convenues et un délai de préavis ne dépassant pas un mois.
2. Le consommateur peut résilier un contrat à durée déterminée qui a été conclu pour la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services à tout moment vers la fin de la durée déterminée, sous réserve des règles de résiliation applicables et d'un délai de préavis qui ne dépasse pas un mois.
3. Les consommateurs peuvent résilier les contrats visés aux paragraphes précédents:
 - prendre fin à tout moment et ne pas être limité à un moment ou une période spécifique;
 - fin au moins de la même manière qu'ils ont été entrés par lui;
 - se terminent toujours avec le même terme que celui que l'entrepreneur s'est fixé.

Extension

4. Un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut être prolongé pour une durée déterminée ou reconduit tacitement.
5. Par dérogation à l'alinéa précédent, un contrat à durée déterminée portant sur la fourniture régulière de journaux et de magazines quotidiens, d'actualité et hebdomadaires peut être reconduit tacitement pour une durée déterminée n'excédant pas trois mois, si le consommateur peut résilier le contrat reconduit vers la fin de la période de reconduction avec un préavis n'excédant pas un mois.
6. Un contrat à durée déterminée conclu pour la livraison régulière de biens ou de services ne peut être tacitement prolongé pour une durée indéterminée que si le consommateur peut résilier le contrat à tout moment en respectant un préavis d'un mois au maximum et de trois mois au maximum lorsque le contrat est conclu pour la livraison régulière de journaux et de magazines quotidiens, d'actualités et hebdomadaires, mais moins d'une fois par mois.
7. Un contrat de durée limitée pour la fourniture régulière de quotidiens, d'hebdomadaires et de magazines à titre d'essai (abonnement d'essai ou d'introduction) n'est pas poursuivi tacitement et prend fin automatiquement à la fin de la période d'essai ou d'introduction.

Durée

8. Si un contrat a une durée supérieure à un an, le consommateur peut résilier le contrat à tout moment après un an avec un préavis d'un mois maximum, à moins que le caractère raisonnable et équitable ne s'oppose à une résiliation avant la fin de la durée convenue.

Article 13 - Paiement

1. Sauf convention contraire, les montants dus par le consommateur sont payés dans les quatorze jours à compter du début du délai de réflexion visé à l'article 6, paragraphe 1. Dans le cas d'un accord pour la fourniture d'un service, cette période commence après que le consommateur ait reçu la confirmation de l'accord.
2. Lors de la vente de produits à des consommateurs, les conditions générales ne peuvent jamais stipuler un paiement anticipé de plus de 50 %. Lorsqu'un paiement anticipé est stipulé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du ou des services en question avant le paiement anticipé stipulé.
3. Le consommateur a le devoir de signaler immédiatement à l'entrepreneur les inexactitudes dans les données de paiement fournies ou mentionnées.
4. En cas de non-paiement par le consommateur, l'entrepreneur a le droit, sous réserve des restrictions légales, de facturer les coûts raisonnables communiqués à l'avance au consommateur.

Article 14 - Procédure de plainte

1. Le contractant doit disposer d'une procédure de plainte suffisamment connue et traiter la plainte conformément à cette procédure.

2. Les plaintes concernant l'exécution de l'accord doivent être soumises à l'entrepreneur dans un délai raisonnable, de manière complète et claire, après que le consommateur a découvert les défauts.
3. Les plaintes soumises au contractant doivent recevoir une réponse dans les 14 jours suivant leur réception. Si une plainte est susceptible de nécessiter un temps de traitement plus long, l'entrepreneur doit répondre dans le 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 d'un commun accord, un litige survient et la procédure de litige est suivie.

Article 15 - Litiges

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

Article 16 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Les dispositions complémentaires ou dérogatoires aux présentes conditions générales ne peuvent se faire au détriment du consommateur et doivent être consignées par écrit ou de manière à pouvoir être stockées sur un support de données durable accessible au consommateur.