

## 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

AKL TRADE OÜ

Järva maakond, Paide linn, Paide linn, Jaama tn 6, 72720

Telefoonnummer: +372 5880 1783

E-mailadres: info@akl-trade.com  
KvK-nummer: 16569825  
Btw-identificatienummer: EE102532722

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. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Indien de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consument de ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
7. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien:
  - a. de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
  - b. de consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft verzocht.
8. De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
  - a. hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
  - b. hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
  - c. de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.
9. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

#### **Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping**

1. Als de ondernemer de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen

14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij de ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.

3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

#### **Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht**

De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;
2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle 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.





## Termes et conditions - 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 - Herroepingsrecht
- Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion
- Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et frais y afférents
- Article 9 - Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation
- Article 10 - Exclusion du droit de rétractation
- Article 11 - Le prix
- Article 12 - Prestations et garantie supplémentaire
- Article 13 - Livraison et exécution
- Article 14 - Durée des transactions : durée, résiliation et prorogation
- Article 15 - Paiement
- Article 16 - Procédure de réclamation
- Article 17 - Litiges
- Article 18 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires

### Article 1 - Définitions

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

1. **Accord complémentaire:** un accord par lequel le consommateur acquiert des produits, des contenus numériques et/ou des services dans le cadre d'un contrat à distance et ces biens, contenus numériques et/ou services sont fournis par l'entrepreneur ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et l'entrepreneur;
2. **Délai de réflexion:** le délai dans 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. **Durée du contrat:** un contrat portant sur la fourniture régulière de biens, de services et/ou de contenus numériques pendant une certaine période;
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 permet une consultation ou une utilisation future pendant une période adaptée aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet une reproduction inchangée des informations stockées;
8. **Droit de rétractation:** la possibilité pour le consommateur de résilier le contrat à distance dans le délai de réflexion;
9. **Entrepreneur:** la personne physique ou morale qui offre des produits, (l'accès à) du contenu numérique et/ou des services aux consommateurs à distance;
10. **Contrat à distance:** un accord 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 du contrat, une ou plusieurs techniques de communication à distance sont conclues;
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 mise à disposition si le consommateur ne dispose pas d'un droit de rétractation en ce qui concerne sa commande;
12. **Technique de communication à distance:** moyens qui peuvent être utilisés pour conclure un accord, sans que le consommateur et l'entrepreneur aient à être ensemble dans la même pièce en même temps .

### Article 2 - Identité de l'entrepreneur

AKL TRADE SA

Comté de Järva, ville de Paide, ville de Paide, Jaama tn 6, 72720

Numéro de téléphone : +372 5880 1783

Adresse e-mail : info@akl-trade.com

Numéro de chambre de commerce: 16569825

Numéro d'identification TVA : EE102532722

Si l'activité de l'opérateur économique est soumise à un régime d'autorisation pertinent:  
les coordonnées de l'autorité de contrôle.

Si le professionnel exerce une profession réglementée :

- l'association ou l'organisation professionnelle à laquelle il est affilié;
- le titre professionnel, le lieu dans l'UE ou dans l'Espace économique européen où il a été attribué;
- une référence aux règles professionnelles qui s'appliquent aux Pays-Bas et des instructions où et comment ces règles professionnelles sont accessibles.

### **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 sera mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, l'entrepreneur indiquera avant la conclusion du contrat à distance **comment les** conditions générales peuvent être consultées par l'entrepreneur et qu'elles seront envoyées gratuitement dès que possible à la demande du consommateur.
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 des présentes conditions générales peut être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de manière à pouvoir être facilement stocké par le consommateur sur un support de données durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, avant la conclusion du contrat à distance, il sera indiqué où les conditions générales peuvent être lues électroniquement et qu'elles seront envoyées gratuitement à la demande du consommateur par voie électronique ou autre.
4. Dans le cas où des conditions spécifiques de produit ou de service s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les deuxième et troisième alinéas s'appliquent mutatis mutandis et le consommateur peut toujours invoquer la disposition applicable qui lui est la plus favorable en cas de conditions contradictoires.

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

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela sera explicitement indiqué dans l'offre.
2. L'offre contient une description complète et précise des produits, contenus numériques et/ou services offerts. La description est suffisamment détaillée pour permettre une évaluation correcte de l'offre par le consommateur. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci sont une représentation fidèle des produits, services et / ou contenus numériques offerts. Les erreurs évidentes ou les erreurs dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.
3. Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour le consommateur quels droits et obligations sont attachés à l'acceptation de l'offre.

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

1. Le contrat est conclu, sous réserve des dispositions du paragraphe 4, au moment de l'acceptation par le consommateur de l'offre et du respect des conditions qui y sont fixées.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirmera immédiatement la réception de l'acceptation de l'offre par voie électronique. 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 techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser le transfert électronique des données et assurer un environnement Web sûr. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur observera les mesures de sécurité appropriées.
4. L'entrepreneur peut s'informer dans les cadres **juridiques** si le consommateur peut remplir ses obligations de paiement, ainsi que tous les faits et facteurs 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 le contrat, il est en droit de refuser une commande ou une demande, en indiquant les raisons, ou d'assortir l'exécution de conditions spéciales.
5. Au plus tard lors de la livraison du produit, du service ou du contenu numérique au consommateur, l'entrepreneur enverra les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce qu'elles puissent être stockées par le consommateur 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 avec des réclamations;

- 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. 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 de résiliation de l'accord si celui-ci a une durée supérieure à un an ou est d'une durée indéterminée;
  - f. Si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de rétractation.
6. Dans le cas d'une transaction prolongée, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

## **Article 6 - Herroepingsrecht**

*Pour les produits :*

1. Le consommateur peut résilier un contrat relatif à l'achat d'un produit pendant un délai de réflexion d'au moins 14 jours sans donner de motifs. L'entrepreneur peut demander au consommateur la raison du retrait, mais ne pas l'obliger à indiquer sa (ses) raison(s).
2. Le délai de réflexion visé au paragraphe 1 commence le jour suivant la réception du produit par le consommateur, ou un tiers désigné à l'avance par le consommateur, qui n'est pas le transporteur, ou:
  - a. si le consommateur a commandé plusieurs produits dans la même commande : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit. L'entrepreneur peut, à condition qu'il en ait 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 se compose de 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. dans le cas de contrats 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 non fournis sur un support matériel:*

3. Le consommateur peut résilier un contrat de service et un contrat de fourniture de contenu numérique qui n'a pas été fourni sur un support matériel pendant au moins 14 jours sans indication de motifs. L'entrepreneur peut demander au consommateur la raison du retrait, mais ne pas l'obliger à indiquer sa (ses) raison(s).
4. Le délai de réflexion visé au paragraphe 3 commence le jour suivant la conclusion de l'accord.

*Délai de réflexion prolongé pour les produits, services et contenus numériques qui n'ont pas été fournis sur un support matériel en cas de défaut d'information sur le 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 14 jours après le jour où le consommateur a reçu cette information.

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

1. Pendant la période de réflexion, le consommateur manipulera le produit et l'emballage avec soin. Il ne débarrassera 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 ici est que le consommateur ne peut manipuler et inspecter le produit que comme il serait autorisé à le faire dans un magasin.
2. Le consommateur n'est responsable que de la dépréciation du produit résultant d'une manipulation du produit qui va au-delà de ce qui est autorisé au paragraphe 1.
3. Le consommateur n'est pas responsable de la dépréciation du produit si l'entrepreneur ne lui a pas fourni toutes les informations légalement requises sur le droit de rétractation avant ou lors de la conclusion du contrat.

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

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, il le signalera à l'entrepreneur dans le délai de réflexion au moyen du modèle de formulaire de rétractation ou d'une autre manière non ambiguë.
2. Dès que possible, mais dans les 14 jours suivant le jour suivant la notification visée au paragraphe 1, le consommateur retourne le produit ou le remet à (un représentant autorisé de) l'entrepreneur. Cela n'est pas

nécessaire si l'entrepreneur a proposé de récupérer le produit lui-même. Le consommateur a dans tous les cas respecté le délai de retour s'il retourne le produit avant l'expiration du délai de réflexion.

3. Le consommateur retourne le produit avec tous les accessoires livrés, si raisonnablement 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 pour l'exercice correct et en temps voulu du droit de rétractation incombent au consommateur.
5. Le consommateur supporte les frais directs de retour du produit. Si l'entrepreneur n'a pas déclaré que le consommateur doit supporter ces coûts ou si l'entrepreneur indique qu'il supportera lui-même les coûts, le consommateur n'a pas à supporter les frais de retour.
6. Si le consommateur se retire après avoir d'abord demandé expressément que la fourniture du service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité qui n'ont pas été préparés à la vente dans un volume limité ou une certaine quantité commence pendant le délai de réflexion, le consommateur doit à l'entrepreneur un montant proportionnel à la partie de l'obligation remplie par l'entrepreneur au moment de la rétractation, par rapport à la pleine exécution de l'engagement.
7. Le consommateur ne supporte aucun coût pour l'exécution de services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité qui n'ont pas été préparés à la vente dans un volume ou une quantité limités, ou pour la fourniture de chauffage urbain, si:
  - a. l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises sur le droit de rétractation, le remboursement des frais en cas de rétractation ou le modèle de formulaire de rétractation, ou;
  - b. Le consommateur n'a pas expressément demandé le début de l'exécution du service ou la fourniture de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain pendant la période de réflexion.
8. Le consommateur ne supporte aucun coût pour la fourniture totale ou partielle de contenu numérique non fourni sur un support matériel si:
  - a. il n'a pas expressément consenti, avant la délivrance de celui-ci, à commencer l'exécution du contrat avant la fin du délai de réflexion;
  - b. il n'a pas reconnu avoir perdu son droit de rétractation en donnant son consentement; ou
  - c. L'entrepreneur n'a pas confirmé cette déclaration du consommateur.
9. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, tous les contrats supplémentaires seront résiliés de plein droit.

#### **Article 9 - Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation**

1. Si l'entrepreneur rend possible la notification de rétractation par le consommateur par voie électronique, il enverra immédiatement un accusé de réception après réception de cette notification.
2. L'entrepreneur remboursera tous les paiements effectués par le consommateur, y compris les 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 le retrait. À moins que l'entrepreneur ne propose de récupérer le produit lui-même, il peut attendre pour rembourser jusqu'à ce qu'il ait reçu le produit ou jusqu'à ce que le consommateur prouve qu'il a retourné le produit, selon la première éventualité.
3. L'entrepreneur utilise le même moyen de paiement pour le remboursement que le consommateur a utilisé, à moins que le consommateur n'accepte une autre méthode. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.
4. Si le consommateur a choisi un mode de livraison plus cher que la livraison standard la moins chère, l'entrepreneur n'a pas à rembourser les frais supplémentaires pour la méthode la plus chère.

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

L'entrepreneur peut exclure les produits et services suivants du droit de rétractation, mais seulement si l'entrepreneur l'a clairement indiqué dans l'offre, au moins à temps pour la conclusion du contrat:

1. Produits ou services dont le prix est soumis à des fluctuations du marché financier sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence et qui peuvent survenir pendant le délai de rétractation;
2. Accords conclus lors d'une vente aux enchères publiques. Par enchères publiques, on entend une méthode de vente par laquelle des produits, du contenu numérique et/ou des services sont proposés par l'entrepreneur au consommateur qui est personnellement présent ou a la possibilité d'être personnellement présent à la vente aux enchères, sous la direction d'un commissaire-priseur, et où l'adjudicataire est tenu d'acheter les produits, contenus numériques et/ou services;
3. Contrats de service, après la pleine exécution du service, mais uniquement si:
  - a. l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur ; et

- b. le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de rétractation dès que l'entrepreneur a pleinement exécuté le contrat;
- 4. les voyages à forfait visés à l'article 7:500 du code civil néerlandais et les contrats de transport de passagers;
- 5. Contrats de services pour la fourniture d'hébergement, si une certaine date ou période d'exécution est prévue dans le contrat et à des fins autres que résidentielles, le transport de marchandises, les services de location de voitures et la restauration;
- 6. Les accords relatifs aux activités de loisirs, s'ils prévoient une certaine date ou période d'exécution;
- 7. les produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont fabriqués sur la base d'un choix ou d'une décision individuelle du consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique;
- 8. Les produits qui se gâtent rapidement ou qui ont une durée de conservation limitée;
- 9. Les produits scellés qui ne peuvent pas 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 sont irrévocablement mélangés avec d'autres produits après la livraison 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, vidéo et logiciels informatiques scellés dont le sceau a été brisé après la livraison;
- 13. Journaux, magazines ou magazines, à l'exception des abonnements à ceux-ci;
- 14. La fourniture de contenu numérique autrement que sur un support matériel, mais uniquement si:
  - a. l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur ; et
  - b. Le consommateur a déclaré qu'il perdait ainsi son droit de rétractation.

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

- 1. Pendant la période de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne seront pas augmentés, sauf pour les changements de prix dus à des changements de taux de TVA.
- 2. Contrairement au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut offrir des produits ou des services dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels l'entrepreneur n'a aucune influence, avec des prix variables. Cela est lié aux fluctuations et au fait que tous les prix indiqués sont des prix cibles 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:
  - a. ceux-ci sont le résultat de réglementations ou de dispositions légales; ou
  - b. le consommateur a le pouvoir de résilier le contrat avec effet à compter du jour où l'augmentation de prix prend effet.
- 5. Les prix indiqués dans l'offre de produits ou de services incluent la TVA.

#### **Article 12 - Exécution du contrat et garantie supplémentaire**

- 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 fiabilité et / ou de convivialité et aux dispositions légales et / ou aux réglementations gouvernementales existant à la date de la conclusion du contrat. En cas d'accord, l'entrepreneur garantit également que le produit convient à un usage autre que normal.
- 2. Une garantie supplémentaire fournie par l'entrepreneur, son fournisseur, fabricant ou importateur ne limite jamais les droits légaux et les réclamations que le consommateur peut faire valoir contre l'entrepreneur sur la base de l'accord si l'entrepreneur n'a pas respecté sa part de l'accord.
- 3. Par garantie supplémentaire, on entend toute obligation de l'entrepreneur, de son fournisseur, de son importateur ou de son producteur dans laquelle il accorde au consommateur certains droits ou réclamations qui vont au-delà de ce qu'il est légalement tenu de faire dans le cas où il n'a pas rempli sa part du contrat.

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

- 1. L'entrepreneur prendra le plus grand soin possible 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 l'entrepreneur.
- 3. Dans le respect de ce qui est indiqué à l'article 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur exécutera les commandes acceptées rapidement, mais au plus tard dans les 30 jours, à moins qu'un autre délai de livraison n'ait été convenu. Si la livraison est retardée, ou si une commande ne peut pas ou seulement

partiellement être 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 et a droit à toute indemnisation.

4. Après la dissolution conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera immédiatement le montant payé par le consommateur.
5. Le risque de dommage et / ou de perte de 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 14 - Durée des transactions : durée, résiliation et prorogation**

##### *Terminaison:*

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 ne dépassant pas 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 règles de résiliation convenues et d'un délai de préavis ne dépassant pas un mois.
3. Le consommateur peut conclure les contrats visés aux paragraphes précédents:
  - résilier à tout moment et ne pas être limité à la résiliation à un moment précis ou dans une certaine période;
  - au moins se terminent de la même manière qu'il les a conclus;
  - Toujours annuler avec le même délai de préavis que l'entrepreneur a stipulé pour lui-même.

##### *Extension:*

4. Un accord conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut être tacitement prolongé ou renouvelé pour une période déterminée.
5. Contrairement au paragraphe précédent, un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de quotidiens, d'actualités et d'hebdomadaires et de magazines peut être reconduit tacitement pour une période déterminée pouvant aller jusqu'à trois mois, si le consommateur peut résilier ce contrat prolongé vers la fin de la prolongation avec un préavis d'un mois maximum.
6. Un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits ou de services ne peut être tacitement prolongé pour une durée indéterminée que si le consommateur peut résilier à tout moment avec un préavis d'un mois au maximum. Le délai de préavis est de trois mois maximum dans le cas où l'accord s'étend à la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, des quotidiens, des nouvelles et des hebdomadaires et magazines.
7. Un contrat à durée limitée pour la livraison régulière de quotidiens, d'actualités et de journaux et magazines hebdomadaires (abonnement d'essai ou de lancement) n'est pas tacitement poursuivi et prend fin automatiquement après la fin de la période d'essai ou d'introduction.

##### *Cher:*

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 ne dépassant pas un mois, 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 stipulation contraire dans le contrat ou 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 du contrat. Dans le cas d'un contrat de prestation de service, ce délai commence le lendemain du jour où le consommateur a reçu la confirmation du contrat.
2. Lors de la vente de produits aux consommateurs, le consommateur ne peut jamais être obligé, dans les conditions générales, de payer plus de 50% à l'avance. Si un paiement anticipé a été stipulé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du ou des services concernés avant que le paiement anticipé stipulé n'ait été effectué.
3. Le consommateur a l'obligation de signaler sans délai les inexactitudes dans les détails de paiement fournis ou déclarés à l'entrepreneur.
4. Si le consommateur ne remplit pas ses obligations de paiement à temps, après avoir été informé par l'entrepreneur du retard de paiement et que l'entrepreneur a accordé au consommateur un délai de 14 jours pour encore honorer ses obligations de paiement, après défaut de paiement dans ce délai de 14 jours, il doit les intérêts légaux sur le montant restant dû et l'entrepreneur a droit aux frais de recouvrement

extrajudiciaires qu'il a encourus. compte. Ces frais de recouvrement s'élèvent à un maximum de : 15% sur les montants impayés jusqu'à 2.500 € ; 10% sur les 2.500 € suivants,= et 5% sur les 5.000 € suivants,= avec un minimum de € 40,=. L'entrepreneur peut s'écarter des montants et pourcentages susmentionnés au profit du consommateur.

#### **Article 16 - Procédure de réclamation**

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de plainte suffisamment médiatisée et traite la plainte conformément à cette procédure de plainte.
2. Les réclamations concernant l'exécution du contrat doivent être soumises de manière complète et claire à l'entrepreneur dans un courtlaps de temps après que le consommateur a découvert les défauts.
3. Les plaintes soumises à l'entrepreneur recevront une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une plainte nécessite un délai de traitement prévisible plus long, l'entrepreneur répondra dans le délai de 14 jours avec un message de réception et une indication du moment où le consommateur peut s'attendre à une réponse plus détaillée.
4. Le consommateur doit dans tous les cas donner à l'entrepreneur 4 semaines pour résoudre la plainte en consultation mutuelle. Passé ce délai, un différend surgit qui est soumis au règlement des différends.

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

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

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

Les dispositions supplémentaires ou divergentes des présentes conditions générales ne peuvent pas se faire 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.



