

Généralités

Les produits de Morland sont exclusifs et de grande qualité. Nous apprécions une bonne relation avec nos clients. C'est pourquoi nous aimons conclure des accords clairs. Ces accords sont énoncés dans les conditions générales. Les conditions générales s'appliquent à tous les accords que vous concluez avec Morland. En commandant des articles à Morland, vous indiquez également que vous acceptez les conditions générales. Nos conditions générales sont établies conformément aux règles générales pour les contrats (d'achat) du livre 6 et du livre 7 du code civil.

Généralités

Toc :

Article 1 - Définitions

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Article 3 - Applicabilité

Article 4 - L'offre

Article 5 - L'accord

Article 6 - Droit de rétractation

Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion

Article 8 - Exercice du droit de rétractation du consommateur et coûts y afférents

Article 9 - Obligations de l'entrepreneur lors du retrait

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

Article 11 - Le prix

Article 12 - Respect des dispositions et garantie complémentaire

Article 13 - Livraison et exécution

Article 14 - Opérations à durée déterminée : durée, dénonciation et renouvellement

Article 15 - Paiement

Article 16 - Régime des plaintes

Article 17 - Litiges

Article 18 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Article 1 - Définitions

Pour les moyens de ces conditions :

1. **Accord supplémentaire** : accord par lequel le consommateur acquiert des produits, du contenu numérique et/ou des services dans le cadre d'un contrat à distance et ces matières, contenu numérique 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** : période pendant laquelle le consommateur peut bénéficier de son droit de rétractation ;
3. Le "consommateur" est la personne physique qui n'agit pas à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle ;
4. **Jour** : jour calendaire ;
5. **Contenu numérique** : données produites et livrées sous forme numérique ;
6. **Accord de durée** : un accord qui couvre la fourniture régulière d'entreprises, de services et/ou de contenu numérique pendant une certaine période ;
7. **Par support de données durable, on entend** tout dispositif - 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 en permette la consultation ou l'utilisation future pendant une période de temps appropriée au but auquel les informations sont destinées, et qui permet la reproduction inaltérée des informations stockées ;
8. Le "**droit de rétractation**" signifie la possibilité pour le consommateur de se retirer du contrat à distance pendant le délai de réflexion ;
9. **Entrepreneur** : personne physique ou morale qui offre des produits, du contenu numérique (ou l'accès à celui-ci) et/ou des services à distance aux consommateurs ;

1. Le "**contrat à distance**" est 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, en vertu duquel, jusqu'à la conclusion du contrat, une ou plusieurs techniques de communication à distance sont utilisées exclusivement ou plusieurs ;
2. **Modèle de formulaire de rétractation** : le modèle européen de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I des présentes conditions. L'annexe I ne doit pas être mise à disposition si le consommateur n'a pas le droit de se rétracter en ce qui concerne sa commande ;
3. **Technologie pour la télécommunication** : moyen pouvant être utilisé pour conclure un accord, sans que le consommateur et l'entrepreneur aient besoin de se rencontrer simultanément dans le même espace.

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Morland

Herikerbergweg 88

1101 CM Amsterdam

Adresse électronique : info@morland.com

Numéro Kvk : 81504314

Numéro d'identification à la TVA : NL862118657B01

Si l'activité de l'opérateur est soumise à un système de licence pertinent : la

des informations sur l'autorité de contrôle.

Si l'entrepreneur exerce une profession réglementée :

- l'association ou l'organisation professionnelle dont elle est membre,
- le titre professionnel, sa place dans l'UE ou dans l'Espace économique européen où il a été délivré,
- une référence aux règles professionnelles applicables aux Pays-Bas et des indications sur le lieu et la manière dont ces règles professionnelles sont accessibles.

Article 3 - Applicabilité

1. Ces conditions s'appliquent à chaque offre faite par l'entrepreneur et à tout contrat à distance 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, l'entrepreneur indiquera, avant la conclusion du contrat à distance, comment les conditions générales peuvent être identifiées pour l'entrepreneur et qu'elles seront envoyées gratuitement dès que possible à la demande du consommateur.
3. Par dérogation à l'alinéa précédent et avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales peut être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de telle sorte qu'il puisse être stocké par le consommateur de manière simple 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 notifiées par voie électronique et que, à la demande du consommateur, elles seront transmises gratuitement ou autrement.
4. Dans le cas où, outre les présentes conditions générales, des conditions spécifiques à un produit ou à un service s'appliquent également, les deuxième et troisième alinéas s'appliquent mutatis mutandis et, en cas de conditions 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 est explicitement indiqué dans l'offre.
2. L'offre contient une description complète et précise des produits proposés, du contenu numérique et/ou des services. 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, des services et/ou du contenu numérique offerts. Les erreurs évidentes ou les fautes évidentes dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.

3. Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour le consommateur quels sont les droits et les obligations liés à l'acceptation de l'offre.

Article 5 - L'accord

1. Le contrat est conclu, sous réserve du paragraphe 4, au moment de l'acceptation de l'offre par le consommateur et du respect des conditions qui y sont prévues par celui-ci.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par des moyens électroniques, l'opérateur confirme immédiatement la réception de l'acceptation de l'offre par des moyens électroniques. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par le professionnel, 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 sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'opérateur prendra les mesures de sécurité appropriées à cette fin.
4. L'entrepreneur peut, dans le cadre juridique, s'informer sur la capacité du consommateur à remplir ses obligations de paiement, ainsi que sur tous les faits et facteurs pertinents pour la conclusion responsable du contrat à distance. Si, sur la base de cet examen, l'opérateur économique a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, il est en droit de refuser une commande ou une demande ou d'assortir l'exécution de conditions particulières.
5. Au plus tard lorsque le produit, le service ou le contenu numérique est livré au consommateur, l'entrepreneur doit envoyer 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 :
 6. l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut se rendre pour déposer une plainte ;
 7. les conditions dans lesquelles et la manière dont le consommateur peut exercer son droit de rétractation ou une notification claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
 8. des informations sur les garanties et les services existants après l'achat ;
 9. le prix toutes taxes comprises du produit, du service ou du contenu numérique ; dans la mesure applicable, le coût de la livraison ; et le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance ;

10. les conditions de résiliation du contrat si celui-ci a une durée supérieure à un an ou est à durée indéterminée ;
11. si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de rétractation.
 1. En cas de transaction coûteuse, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

Article 6 - Droit de rétractation

Dans le cas des produits :

1. Le consommateur peut résilier un contrat relatif à l'achat d'un produit pendant une période d'au moins 14 jours sans donner de raisons. L'entrepreneur peut demander au consommateur la raison de la rétractation, mais ne l'oblige pas à indiquer sa ou ses raisons.
2. Le délai de rétractation visé au paragraphe 1 commence à courir le jour suivant la réception du produit par le consommateur, ou par un tiers désigné au préalable par le consommateur, qui n'est pas le transporteur, ou :
3. si le consommateur a commandé plusieurs produits dans un même ordre : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit. L'entrepreneur peut, à condition d'en avoir clairement informé le consommateur avant le processus de commande, refuser une commande de plusieurs produits avec des délais de livraison différents.
4. lorsque la livraison d'un produit est constituée de plusieurs lots ou parties : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier lot ou la dernière partie ;
5. dans le cas de contrats de fourniture réguliers pour une période déterminée : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le premier produit.

Pour les services et les contenus numériques non fournis sur un support matériel :

1. Le consommateur peut résilier un contrat de service et un accord pour la fourniture de contenu numérique qui n'a pas été livré sur un support matériel pendant au moins 14 jours sans donner de raisons. L'entrepreneur peut demander au consommateur la raison de la rétractation, mais ne l'oblige pas à indiquer sa ou ses raisons.

2. La période de réflexion visée au paragraphe 3 commence le jour suivant la conclusion de l'accord.

Prolongation du délai de réflexion pour les produits, services et contenus numériques non fournis sur un support matériel dans le cadre de la non-information sur le droit de rétractation :

1. Si le professionnel 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 rétractation expire douze mois après la fin du délai de rétractation initial, conformément aux paragraphes précédents du présent article.
2. Si l'opérateur économique a fourni au consommateur les informations visées à l'alinéa précédent dans les 12 mois suivant la date d'entrée en vigueur du délai de réflexion initial, le délai de réflexion expire 14 jours après le jour où le consommateur a reçu ces informations.

Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion

1. Pendant la période de réflexion, le consommateur 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 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 détérioration du produit résultant d'une utilisation 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 le professionnel ne lui a pas fourni toutes les informations légalement requises sur le droit de rétractation avant ou au moment de la conclusion du contrat.

Article 8 - Exercice du droit de rétractation du consommateur et coûts y afférents

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, il doit en informer l'entrepreneur dans le délai imparti au moyen du formulaire de rétractation ou de toute autre manière non équivoque.
2. Dès que possible, mais dans un délai de quatorze jours à compter du jour suivant la notification visée au paragraphe 1, le consommateur doit retourner le produit ou le remettre à (un agent de) l'entrepreneur.

Cela n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de venir chercher le produit lui-même. En tout état de cause, le consommateur a respecté le délai lorsqu'il retourne le produit avant l'expiration du délai de rétractation.

3. Le consommateur doit renvoyer le produit avec tous les accessoires fournis, si cela est raisonnablement possible, dans son état et son emballage d'origine et conformément aux instructions claires et raisonnables fournies par le professionnel.
 4. Le risque et la charge de la preuve pour l'exercice correct et opportun du droit de rétractation incombent au consommateur.
1. Le consommateur supporte le coût direct du retour du produit. Si le professionnel n'a pas indiqué que le consommateur doit supporter ces coûts ou si l'entrepreneur indique qu'il les supporte lui-même, le consommateur n'a pas à supporter les frais de renvoi.
 2. Si le consommateur se rétracte après avoir demandé expressément que la prestation du service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité non mis en vente dans un volume ou une quantité limitée commence pendant le délai de réflexion, le consommateur doit au professionnel un montant proportionnel à la partie de l'engagement remplie par l'entrepreneur au moment de la rétractation. Le consommateur doit au professionnel un montant proportionnel à la partie de l'engagement remplie par l'entrepreneur au moment de la rétractation.
 3. Le consommateur ne supporte aucun coût pour l'exécution de services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, qui ne sont pas prêts à être vendus en volume ou en quantité limitée, ou pour la fourniture de chauffage urbain, si :
 4. l'opérateur économique 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 formulaire type de rétractation, ou ;
 5. le consommateur n'a pas explicitement demandé le commencement du service ou de la fourniture de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain pendant le délai de réflexion.
 1. Le consommateur ne supporte aucun coût pour la fourniture totale ou partielle de contenu numérique non livré sur un support matériel, si :
 2. il n'a pas expressément accepté les 10 du contrat avant la fin de la période de réflexion précédant sa livraison ;
 3. il n'a pas reconnu avoir perdu son droit de rétractation en donnant son consentement ; ou
 4. l'entrepreneur n'a pas confirmé cette déclaration du consommateur.

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, tous les accords supplémentaires sont résiliés par la loi.

Article 9 - Obligations de l'entrepreneur lors du retrait

1. Si le professionnel rend possible la notification de la rétractation par le consommateur par voie électronique, il envoie immédiatement un accusé de réception dès réception.
2. Le professionnel rembourse tous les paiements effectués par le consommateur, y compris les frais de livraison facturés par le professionnel pour le produit retourné, sans délai mais dans les 14 jours suivant la date à laquelle le consommateur a signalé la rétractation. Sauf si le professionnel propose de récupérer lui-même le produit, il peut attendre d'avoir reçu le produit ou que le consommateur prouve qu'il a renvoyé le produit, selon le délai qui précède.
3. Le professionnel utilise le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour le remboursement, à moins que le consommateur ne convienne d'un autre mode. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.
4. Si le consommateur a choisi un mode de livraison plus coûteux que la livraison standard la moins chère, le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires liés au mode de livraison le plus cher.

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

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

1. Les produits ou services dont le prix est soumis à des fluctuations du marché financier sur lesquelles le commerçant n'a aucune influence et qui peuvent survenir pendant le délai de rétractation ;
2. Accords conclus lors d'une vente aux enchères publiques. Une enchère publique est une méthode de vente par laquelle des produits, du contenu numérique et/ou des services sont offerts par l'entrepreneur au consommateur qui est personnellement présent ou a la possibilité d'être personnellement présent à l'enchère, sous la direction d'un commissaire-priseur, et où l'adjudicataire est obligé d'acheter les produits, le contenu numérique et/ou les services ;

3. Les accords de service, après la mise en œuvre complète du service, mais seulement si :
4. la mise en œuvre a commencé avec l'accord exprès préalable du consommateur ; et
5. le consommateur a déclaré qu'il perdrait son droit de rétractation une fois que le professionnel aura exécuté intégralement le contrat ;
 1. Vacances à forfait visées à l'article 7:500 BW et accords de transport de passagers ;
 2. Hébergement Fourniture de contrats de services, prévus dans l'accord à une certaine date ou période d'exécution et autres que pour des fins résidentielles, le transport de fret, les services de location de voitures et la restauration ;
 3. Les accords relatifs aux activités de loisirs, si l'accord prévoit une certaine date ou période d'application ;
 4. Les produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et fabriqués sur la base d'un choix ou d'une décision individuelle du consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique ;
 5. Les produits qui se gâtent rapidement ou qui ont une durée de conservation limitée ;
 6. Les produits scellés qui, pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, ne peuvent être renvoyés et dont le sceau a été brisé après la livraison ;
 7. Produits qui, par leur nature même, sont irrévocablement mélangés à d'autres produits après livraison ;
 8. Les boissons alcoolisées dont le prix a été convenu au moment 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 au-delà du marché sur lequel le commerçant n'a aucune influence ;
 9. Des enregistrements audio et vidéo et des logiciels informatiques scellés, dont le sceau est brisé après la livraison ;
 10. Journaux, revues ou magazines, à l'exception des abonnements à ceux-ci ;
 11. La diffusion de contenu numérique autrement que sur un support matériel, mais seulement si :
 12. la mise en œuvre a commencé avec l'accord exprès préalable du consommateur ; et
 13. le consommateur a déclaré qu'il perd 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 offerts ne seront pas augmentés, sous réserve de modifications de prix dues à des changements de taux de TVA.
2. Par dérogation au paragraphe précédent, le professionnel peut proposer des produits ou des services dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels il n'a aucune influence, avec des prix variables. Cet engagement à l'égard des fluctuations et le fait que tout prix proposé est un prix indicatif sont indiqués 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 professionnel a négocié cela et :
 - a) qui résultent d'une législation ou de dispositions ; ou
 - b) le consommateur a le pouvoir de résilier le contrat à compter du jour où l'augmentation de prix prend effet.
5. Les prix indiqués dans la fourniture de produits ou de services incluent la TVA.

Article 12 - Accord d'exécution et garantie complémentaire

1. L'entrepreneur doit s'assurer que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications énoncées dans l'offre, aux exigences raisonnables de solidité et/ou de facilité d'utilisation et aux dispositions légales et/ou réglementations gouvernementales existant à la date de la conclusion de l'accord. Si l'accord est conclu, l'entrepreneur s'assure également que le produit convient à une utilisation autre que normale.
2. Une garantie supplémentaire fournie par l'opérateur économique, son fournisseur, le fabricant ou l'importateur ne limite jamais les droits et les revendications juridiques que le consommateur peut faire valoir à l'entrepreneur en vertu du contrat si le professionnel n'a pas rempli sa part du contrat.
3. Une garantie complémentaire est un engagement de l'opérateur économique, de son fournisseur, importateur ou producteur, par lequel il accorde au consommateur certains droits ou revendications qui vont au-delà de ce qu'il est légalement tenu de faire en cas de manquement à sa part du contrat.

Article 13 - Livraison et exécution

1. L'entrepreneur apportera le plus grand soin à la réception et à l'exécution des commandes de produits et à l'évaluation des demandes de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a fait connaître à l'entrepreneur.
3. Sous réserve des dispositions de l'article 4 des présentes conditions générales, l'opérateur exécute les commandes acceptées avec une diligence raisonnable, mais au plus tard dans un délai de 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 être exécutée ou ne peut l'être que partiellement, le consommateur recevra un avis 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 avec une indemnisation éventuelle.
4. Après dissolution conformément au paragraphe précédent, le professionnel remboursera immédiatement le montant payé par le consommateur.
5. Le risque de détérioration et/ou de disparition des produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant prédésigné et divulgué à l'entrepreneur, sauf convention contraire expresse.

Article 14 - Opérations à durée déterminée : durée, dénonciation et renouvellement

Résiliation :

1. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat à durée indéterminée qui est destiné à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, sous réserve des règles de préavis convenues et d'un délai de préavis ne dépassant pas un mois.
2. Le consommateur peut résilier à tout moment, avant la fin de la période déterminée, un contrat à durée déterminée qui est destiné à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, sous réserve des règles de résiliation convenues à cet effet et d'un délai de préavis d'un mois au maximum.
3. Le consommateur peut :
 - Les demandes d'annulation sont toujours valables et ne se limitent pas à une dénonciation à un moment ou à une période donnés,
 - les dénoncer au moins de la même manière qu'il l'a fait,

- résilier toujours avec le même délai de préavis que celui que l'entrepreneur a négocié pour lui-même.

Extension :

1. Un accord conclu pour une période déterminée qui couvre la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut être renouvelé tacitement ou renouvelé pour une certaine période.
2. Par dérogation à l'alinéa précédent, un contrat à durée déterminée qui est destiné à couvrir la livraison régulière d'informations quotidiennes, d'hebdomadaires et de magazines peut être tacitement prolongé pour une période maximale de trois mois si le consommateur peut résilier ce contrat prolongé avant la fin de la prolongation avec un préavis d'un mois au maximum.
3. Un contrat à durée déterminée qui est destiné à être livré régulièrement ne peut être prolongé pour une durée indéterminée que si le consommateur a le droit de résilier à tout moment avec un préavis d'un mois au maximum. Le délai de préavis ne doit pas dépasser trois mois dans le cas où le contrat s'étend à la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de journaux et revues quotidiens, d'informations et hebdomadaires.
4. Un accord d'une durée limitée jusqu'à la livraison régulière de quotidiens, de nouvelles et d'hebdomadaires et de magazines (abonnement d'essai ou d'introduction) n'est pas tacitement poursuivi et prend fin automatiquement après la période d'essai ou d'introduction.

Durée :

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

Article 15 - Paiement

1. Dans la mesure où le contrat ou les conditions supplémentaires en disposent autrement, les montants dus par le consommateur sont payés dans les 14 jours suivant l'expiration du délai de réflexion ou, à défaut, dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat. Dans le cas d'un contrat de prestation de services, ce délai est de 31 jours après que le consommateur a reçu la confirmation du contrat.
2. Lors de la vente de produits aux consommateurs, le consommateur ne peut jamais être tenu de payer plus de 50 % à l'avance. Lorsque le paiement anticipé a été négocié, le consommateur ne peut faire

valoir aucun droit d'exécuter la commande ou le(s) service(s) en question avant que le paiement anticipé n'ait été négocié.

3. Le consommateur a le devoir de signaler sans délai au professionnel les inexactitudes dans les détails de paiement fournis ou mentionnés.
4. Si le consommateur n'a pas rempli son ou ses obligations de paiement en temps voulu, après avoir été informé par l'entrepreneur du retard de paiement et que le professionnel lui a accordé un délai de 14 jours pour remplir ses obligations de paiement, après avoir omis d'effectuer le paiement dans ce délai de 14 jours, il est redevable des intérêts légaux dus et l'entrepreneur est en droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires qu'il a engagés. Ces frais de recouvrement sont à hauteur 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 mentionnés au profit du consommateur.

Article 16 - Régime des plaintes

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de plainte suffisamment médiatisée et traite la plainte conformément à cette procédure.
2. Les plaintes concernant l'exécution du contrat doivent être soumises de manière complète et claire à l'entrepreneur dans un délai compétent après que le consommateur a identifié les défauts.
3. Les plaintes soumises à l'entrepreneur sont traitées dans les 14 jours suivant la date de réception. Si une plainte nécessite un délai de traitement plus long prévisible, le professionnel répond 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 donner à l'entrepreneur au moins 4 semaines pour résoudre la plainte d'un commun accord. Passé ce délai, un litige surgit, qui peut faire l'objet d'un règlement.

Article 17 - Litiges

1. Les accords entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels ces conditions générales se rapportent sont soumis uniquement au droit néerlandais.

Article 18 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Des dispositions supplémentaires ou différentes ne peuvent pas être préjudiciables au consommateur et doivent être établies par écrit ou de telle manière qu'elles puissent être stockées par le consommateur de manière accessible sur un support de données durable.

Annexe I : Modèle de formulaire de retrait

Modèle de formulaire de retrait

(Remplissez ce formulaire et ne le retournez que lorsque vous souhaitez révoquer l'accord)

- Pour : [nom de l'entrepreneur]

[adresse géographique entrepreneur]

[numéro de fax de l'entrepreneur, si disponible]

[adresse électronique ou adresse électronique de l'entrepreneur]

- Je/Nous* partage/informe* vous que je/nous*

les ventes des produits suivants : [désignation du produit]*

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

la fourniture du service suivant : [désignation du service]*,

rappelé/rappelé*.

- Commandé le*/reçu le* [date de la commande aux services ou de la réception des produits]

- [Nom(s) du consommateur]

- [Adresse(s) du consommateur]

- [Signature(s) du consommateur] (uniquement lorsque ce formulaire est soumis sur papier)

* Rayez ce qui ne s'applique pas ou complétez ce qui s'appliq

