

Plus d'infos sur Bungalow.Net Trading N.V.

Termes et conditions générales de
Thuiswinkel

Ces Termes et Conditions Générales de l'Organisation Néerlandaise Thuiswinkel membre de l'EMOTA, ont été élaborés en collaboration avec l'Association des consommateurs dans le cadre du SER (Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg, CZ) du Conseil économique et social et entreront en vigueur à partir du 1er Janvier 2009.

Article 1 – Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent à ces termes et conditions:

1. Commerçant: la personne physique ou morale qui est membre de l'Organisation néerlandaise Thuiswinkel et qui offre des produits et / ou des services à distance aux consommateurs;
2. Consommateur: la personne physique dont l'action n'est pas dans le cadre d'une profession ou d'une entreprise et qui conclut un contrat à distance avec le commerçant;
3. Contrat à distance: un contrat dont l'usage exclusif est composé d'une ou plusieurs techniques de communication à distance dans le cadre d'un système organisé par le commerçant pour la vente à distance de produits et / ou de services, jusqu'à et y compris le moment où le contrat est conclu;
4. Technique de communication à distance: des moyens qui peuvent être utilisés pour la conclusion d'un contrat, sans que le consommateur et le commerçant soient au même endroit au même moment;
5. Délai de rétractation: la période pendant laquelle le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation;
6. Droit de rétractation: la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance dans le délai de rétractation;
7. Jour: jour calendrier;
8. Prolongation de la durée des

transactions: un contrat à distance qui se rapporte à une série de produits et / ou de services, où l'obligation de vendre et / ou d'acheter est étalé sur une période de temps;

9. Moyens durable: tous les moyens qui permettent au consommateur ou au commerçant de stocker des informations lui adressées en personne, d'une manière qui facilite la consultation ultérieure et la reproduction inaltérée des informations stockées.

Article 2 – L'identité du commerçant

Bungalow.Net Trading SA;
Scharlooweg 25, unit 400, Willemstad,
Curacao;
Numéro de téléphone: 038-333 01 01,
Lundi-Vendredi: 8h30 jusqu'à 18h00.
Adresse e-mail: info@bungalow.eu
Numéro de registre (Chambre de
Commerce): 102534
Numéro de TVA: 102181421

Article 3 – Applicabilité

1. Ces termes et conditions générales s'appliquent à toutes les offres faites par le commerçant et à tout contrat à distance qui est réalisé entre un commerçant et un consommateur.
2. Avant la conclusion d'un contrat à distance, le texte de ces conditions générales sera mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est raisonnablement pas possible, le commerçant indiquera, avant que le contrat à distance ne soit conclu, que les termes et conditions générales sont disponibles pour consultation dans les locaux du commerçant et qu'elles seront envoyées gratuitement au consommateur, aussi rapidement que possible et à la demande de celui-ci.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, alors, contrairement au paragraphe précédent, et avant que le contrat à distance ne soit conclu, le consommateur recevra le texte de ces termes et conditions générales par voie électronique, de telle sorte qu'il puisse facilement et durablement les stocker sur un support de données. Si cela n'est raisonnablement pas possible avant la

conclusion du contrat à distance, alors le commerçant devra indiquer où les termes et conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et s'assurer qu'elles seront envoyées au consommateur, sans frais, soit par voie électronique ou par d'autres moyens.

4. Dans le cas où des termes et conditions spécifiques liées au produits et services s'appliquent en plus de ces termes et conditions générales, les deuxième et troisième alinéas s'appliquent par analogie et le consommateur peut toujours invoquer les termes et conditions qui lui sont plus favorables en cas d'incompatibilités de ces termes et conditions générales.

Article 4 – L'offre

1. Si l'offre est soumise pour une période de validité limitée ou soumise à des conditions particulières, ce sera explicitement mentionné dans l'offre.
2. L'offre contient une description complète et exacte des produits et / ou services offerts. La description est suffisamment détaillée pour permettre au consommateur de faire une évaluation adéquate de l'offre. Si le commerçant utilise des illustrations, elles seront une représentation réelle des produits et / ou services offerts. Le commerçant n'est pas lié par des erreurs manifestes ou des fautes dans l'offre.
3. Chaque offre contiendra des informations qui précisent au consommateur quels sont ses droits et obligations impliqués dans l'acceptation de l'offre. Cela comprend, notamment:
 - Les prix, y compris les taxes;
 - Tout frais de livraison;
 - La manière dont le contrat est conclu et les actions que cela entraîne;
 - Si oui ou non le droit de rétractation s'applique;
 - La méthode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat;
 - Le délai d'acceptation de l'offre, soit la période de l'acceptation des prix;
 - Les tarifs de communication à distance, si les coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance sont calculés sur une base autre que le tarif de base;
 - Si un contrat est déposé selon sa

conclusion, la façon dont cela peut être consulté par le consommateur;

- La manière dont le consommateur peut obtenir des informations sur les actions qu'il ne souhaite pas engager avant de conclure un contrat, ainsi que la façon dont il peut rectifier ces actions avant la conclusion du contrat;

- La langue du contrat, en plus du néerlandais;

- Les codes de comportement auxquels le commerçant est soumis ainsi que la manière dont le consommateur peut consulter ces codes de comportement par voie électronique, et

-La durée minimale du contrat à distance, dans le cas d'un contrat qui implique la fourniture continue ou périodique de produits ou de services.

Article 5- Le contrat

1. Le contrat sera conclu, sous réserve de ce qui est stipulé au paragraphe 4, au moment où le consommateur accepte l'offre et que les conditions ainsi prévues ont été respectées.

2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, le commerçant devra immédiatement confirmer la réception de l'acceptation de l'offre par voie électronique. Le consommateur peut résilier le contrat pour autant que cette acceptation n'a pas été confirmée.

3. Si le contrat est conclu par voie électronique, le commerçant doit prendre des mesures techniques et organisationnelles pour assurer le transfert électronique de données et un environnement web sécurisant. Si le consommateur a la possibilité de payer par voie électronique, le commerçant doit prendre des mesures de sécurité appropriées.

4. Le commerçant peut obtenir des informations - dans des cadres légaux – quant aux possibilités du consommateur à s'acquitter de ses obligations de paiement, ainsi que sur les faits et les facteurs qui sont importants pour la conclusion responsable du contrat à distance. Si la recherche donne au commerçant des motifs valables pour refuser de conclure le contrat, alors il a le droit, appuyé par des raisons valables, de refuser une commande / demande ou

d'implémenter des conditions particulières.

5. Avec le produit ou le service, le commerçant envoie au consommateur les informations suivantes, par écrit, ou de telle sorte que le consommateur puisse les stocker sur un support accessible:

a. l'adresse du siège du commerçant où le consommateur peut déposer une plainte;

b. les conditions selon lesquelles le consommateur peut faire usage du droit de rétractation et la méthode pour le faire, ou une déclaration claire concernant l'exclusion du droit de rétractation;

c. des informations sur les services après-vente et les garanties;

d. les données incluses dans l'article 4, paragraphe 3, sauf si le commerçant a déjà fourni ces données au consommateur avant la conclusion du contrat;

e. les conditions de résiliation du contrat, si la durée du contrat est supérieure à un an ou indéterminée.

6. Lorsque le commerçant a l'obligation de fournir une série de produits ou de services, la stipulation dans le paragraphe précédent (5) ne s'applique qu'à la première livraison.

Article 6 – Coûts liés à la rétractation

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, il est responsable de tout au plus des frais de renvoi des marchandises.

2. Si le consommateur a effectué un paiement, le commerçant lui remboursera cette somme aussi rapidement que possible, mais au plus tard dans les 30 jours après la réception des marchandises ou après la rétractation.

Article 7 – L'exclusion du droit de rétractation

1. Le commerçant ne peut exclure le droit de rétractation du consommateur que s'il l'a clairement indiqué dans l'offre, ou du 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 le commerçant en conformité avec les spécifications du consommateur;

b) qui sont clairement de nature personnelles;

c) qui ne peuvent pas être renvoyés en raison de leur nature;

d) qui se dégradent rapidement ou deviennent obsolètes;

e) dont le prix est sujet à des fluctuations sur le marché financier et sur lequel le commerçant n'a aucune influence;

f) pour des journaux et des magazines; g) pour des enregistrements audio, vidéo, et des logiciels, lorsque le consommateur a ouvert l'emballage (le scellé).

3. L'exclusion du droit de rétractation n'est possible que pour les services:

a) relatives au logement, transport, restauration ou activités de loisirs à effectuer à une date précise ou pendant une période donnée;

b) dont la livraison a commencé, avec le consentement explicite du consommateur, avant que la période de rétractation soit devenue caduque;

c) concernant les paris et les jeux de loteries.

Article 8 – Le prix

1. Pendant la période de validité indiquée dans l'offre, le prix des produits et / ou services offerts ne sera pas augmenté, sauf pour les changements de prix liés à la TVA.

2. Contrairement à l'alinéa précédent, le commerçant peut proposer des produits ou services à des prix variables, dans les cas où ces prix sont soumis aux fluctuations du marché financier sur lequel le commerçant n'a aucune influence. L'offre doit faire référence à ses possibles fluctuations et au fait que les prix mentionnés sont des prix recommandés.

3. L'augmentation des prix dans les 3 mois après que le contrat a été conclu n'est autorisée que si cette augmentation est le résultat de réglementations ou stipulations légales.

4. L'augmentation des prix plus de 3 mois après que le contrat a été conclu n'est autorisée que si le commerçant l'a stipulé

et:

- a) c'est le résultat de réglementations ou stipulations légales; ou
 - b) le consommateur est autorisé à résilier le contrat à la date à laquelle l'augmentation des prix prend effet.
5. Les prix des produits ou services incluent la TVA.

Article 9 – Conformité et garantie

1. Le commerçant garantit que les produits et / ou les services seront en conformité avec le contrat, les spécifications énoncées dans l'offre, les exigences de fiabilité et / ou d'entretien et les dispositions légales et / ou les réglementations gouvernementales qui existaient à la date où le contrat a été conclu.
2. Un dispositif de garantie offert par le commerçant, fabricant ou importateur ne doit pas affecter les droits et les revendications que le consommateur peut faire valoir en s'appuyant sur la loi et / ou le contrat à distance par rapport à un manquement de la part du commerçant dans ses obligations vis-à-vis du consommateur.

Article 10 – Fourniture et exécution

1. Le commerçant devra prendre soin de la réception et de la mise en œuvre des commandes de produits et de l'évaluation des candidatures pour la fourniture de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur fournit à la société.
3. En prenant en considération ce qui est énoncé à l'article 4 des présentes termes et conditions générales, l'entreprise mettra en œuvre les commandes acceptées, et assurera l'expédition efficace, mais au plus tard dans les 30 jours, à moins qu'une période plus longue de livraison a été convenu. S'il y a tout de même un retard, ou si la livraison ne peut pas se faire, ou seulement partiellement, le consommateur en sera informé au plus tard un mois après que la commande a été passée. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat, sans frais, et a également le droit à des éventuels dommages.

4. Dans le cas d'une résiliation selon les conditions énoncées dans le paragraphe précédent, le commerçant rembourse au consommateur le plus rapidement possible la somme versée, mais au plus tard dans les 30 jours après cette résiliation.

5. Si la livraison d'un produit qui a été commandé s'avérait impossible, le commerçant va essayer de fournir un article de remplacement. Le fait qu'un article de remplacement est fourni sera indiqué de manière claire et compréhensible, au plus tard à la livraison. Le droit de rétractation ne peut être exclu dans le cas des articles de remplacement. Les frais de réexpédition seront à la charge du commerçant.
6. Le risque de dommage et / ou perte de produits appartient au commerçant jusqu'au moment de la livraison au consommateur, à moins que cela a été explicitement convenu autrement.

Article 11 – Prolongation de la durée des transactions

1. Le consommateur a le droit à tout moment de mettre fin à un contrat qui a été conclu pour une durée indéterminée, en tenant compte des règles de résiliation et d'un délai de résiliation d'au plus un mois.
2. La période de validité maximale d'un contrat conclu pour une durée indéterminée est de deux ans. Dans le cas où le contrat à distance a été conclu de telle manière qu'il sera automatiquement prolongé, alors il sera poursuivi comme un contrat à durée indéterminée et la période maximale du préavis après la poursuite du contrat sera d'un mois.

Article 12 – Paiements

1. Dans la mesure où aucune date ultérieure n'a été convenu, la somme à payer par le consommateur doit être payée dans les 14 jours après la livraison de la marchandise, ou - dans le cas des prestations de service - dans les 14 jours après que les documents relatifs à ce contrat ont été émis.
2. Lors de la vente de produits aux

consommateurs, les termes et conditions générales ne peuvent jamais stipuler un acompte de plus de 50%. Lorsqu'un acompte est prévu, le consommateur ne peut invoquer aucun droit en ce qui concerne la mise en œuvre de la commande et / ou service(s) en question avant que l'acompte stipulé n'ait été réglé.

3. Le consommateur est tenu de signaler immédiatement au commerçant toute inexactitude dans les données de paiement prévu ou indiqué.
4. Dans le cas de non-paiement de la part du consommateur, le commerçant a le droit, sous réserve de limitations légales, de facturer des frais raisonnables dont le consommateur a été informé à l'avance.

Article 13 – Procédure de plainte

1. Le commerçant prévoit une procédure de plaintes, qui a été suffisamment et clairement indiquée, et la traitera conformément à la présente procédure de plainte.
2. Les plaintes concernant l'exécution du contrat doivent être soumises au commerçant sans délai, dans leur intégralité et clairement définies, après que le consommateur a découvert des défauts.
3. Le commerçant répondra à la plainte du consommateur dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si l'on prévoit que la plainte nécessitera un temps de traitement plus long, alors le commerçant répondra dans les 14 jours, pour confirmer la réception et indiquant le moment où le consommateur peut s'attendre à une réponse plus élaborée.
4. Une plainte au sujet d'un produit ou d'un service peut être également transmise via un formulaire de plainte sur la page des consommateurs du site web de l'Organisation néerlandaise Thuiswinkel, www.thuiswinkel.org. La plainte est alors envoyée à la fois au commerçant concerné et à l'Organisation néerlandaise Thuiswinkel.
5. Si la plainte ne peut être résolue en consultation conjointe, alors elle devient un litige qui sera soumis aux systèmes des règlements des litiges.

Article 14 – Litiges

1. Tout contrat conclu entre un commerçant et un consommateur soumis à ces termes et conditions générales est soumis uniquement aux lois des Pays-Bas.
2. Les litiges entre un consommateur et un commerçant sur le contrat ou par rapport à l'exercice de celui-ci et relatif aux produits et services devant être fournis par ce commerçant, peuvent être soumis au Comité de règlement des litiges de Thuiswinkel, PO Box 90600, 2509 LP à La Haye (www.sgc.nl), soit par le consommateur soit par le commerçant, dans le respect de ce qui est stipulé ci-dessous.
3. Le Comité des litiges ne traitera le cas que si le consommateur aura remis sa plainte sans délai au commerçant.
4. Le litige doit être soumis au Comité des litiges par écrit, au plus tard dans les trois mois après la naissance du litige.
5. Si le consommateur veut porter un litige devant le Comité des litiges, le commerçant est lié par ce choix. Si c'est à la volonté du commerçant, alors le consommateur doit indiquer en réponse à une demande écrite faite par le commerçant, s'il préfère que le litige soit traité par un tribunal compétent. Si le consommateur n'indique pas son choix au commerçant dans un délai de cinq semaines, alors celui-ci a le droit de soumettre le litige au tribunal compétent.
6. Les décisions du Comité des litiges sont soumises aux conditions stipulées dans les règlements du Comité des litiges. Les décisions du Comité des litiges deviennent obligatoires.
7. Le Comité des litiges ne gèrera pas un litige - ou mettra fin à son intervention - si le commerçant a obtenu une suspension de paiements, fait faillite ou a effectivement mis fin à ses activités commerciales avant que le Comité ait examiné le litige au cours d'une session et ait rendu une décision finale.
8. Si un autre comité de litiges, qui est reconnu ou affilié à la Fondation des Comité des Litiges pour les Consommateurs ou l'Institut de plaintes pour les services financiers (Kifid), est compétente en sus du Comité de litiges Thuiswinkel, ce dernier aura la

compétence exclusive pour les litiges se rapportant principalement à la méthode de vente ou prestations de service à distance. Pour tout autre litige, cela s'applique aux autres comités de litiges reconnus par Fondation des Comité des Litiges pour les Consommateurs ou affiliée à l'Institut de plaintes pour les services financiers.

Article 15 – Garantie de la branche

1. L'organisation néerlandaise Thuiswinkel va, sans délai, assumer les obligations d'un commerçant vis-à-vis d'un consommateur, en matière d'avis contraignant qui lui sont imposés par le Comité des litiges Thuiswinkel, si le commerçant fait preuve de négligence dans l'accomplissement de ses obligations dans le délai prévu par l'avis contraignant. La prise en charge des obligations du commerçant par l'Organisation néerlandaise Thuiswinkel sera suspendu si, et dans la mesure où, cet avis contraignant est porté devant un tribunal compétent pour vérification dans les deux mois après la date de cet avis, conformément aux règlements du Comité des litiges, et viendra à échéance lors de la décision du tribunal définitive et sans appel, par laquelle le tribunal a déclaré que l'avis obligatoire n'a aucun effet contraignant.
2. L'application de cette garantie exige que le consommateur présente une réclamation écrite auprès de l'Organisation néerlandaise Thuiswinkel et au commerçant de l'Organisation néerlandaise Thuiswinkel.

Article 16 – Stipulations supplémentaires ou différentes

Les stipulations supplémentaires ou les dispositions qui diffèrent de ces termes et conditions générales, ne peuvent pas être au détriment du consommateur et doivent être consignées par écrit, ou de telle sorte que le consommateur puisse aisément les stocker sur un support durable.

Article 17 – Amendements aux termes et

conditions générales de Thuiswinkel

1. L'Organisation néerlandaise Thuiswinkel ne peut modifier ces termes et conditions générales, qu'après consultation avec l'Association des consommateurs.
2. Les amendements à ces termes et conditions ne prendront effet qu'après avoir été publiés de manière appropriée, et que si les amendements s'appliquent pendant la validité de l'offre, la clause la plus favorable au consommateur prévaut.

L'adresse de l'Organisation néerlandaise Thuiswinkel: P.O. Box 7001, 6710 CB EDE, Pays-Bas.

Seulement la version néerlandaise de ces termes et conditions générales constitue une base légale.