

## Termes et conditions Thuiswinkel.org / <https://www.plus.parts/fr/>

Ces Conditions générales de l'Organisation Thuiswinkel.org des Pays-Bas (ci-après Thuiswinkel.org) ont été créées en consultation avec l'Association des consommateurs dans le cadre du Groupe de coordination des consultations d'autorégulation (CZ) du Conseil socio-économique et entreront en vigueur le 1er juin 2014.

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 Droit de rétractation

Article 7 Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion

Article 8 Exercice du droit de rétractation par le consommateur et ses frais

Article 9 Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation

Article 10 Exclusion du droit de rétractation

Article 11 Le prix

Article 12 Conformité et garantie supplémentaire

Article 13 Livraison et mise en œuvre

Article 14 Transactions de durée: durée, annulation et prorogation

Article 15 Paiement

Article 16 Procédure de plainte

Article 17 Litiges

Article 18 Garantie de l'industrie

Article 19 Dispositions supplémentaires ou différentes

Article 20 Modifications des conditions générales de Thuiswinkel.org

Annexe I Modèle de formulaire de rétractation

### Article 1 - Définitions

Pour les conditions suivantes :

1. Accord supplémentaire : un accord par lequel le consommateur acquiert des produits, du contenu numérique et/ou des services dans le cadre d'un accord à distance et ces questions, le contenu numérique et/ou les services sont fournis par l'entrepreneur ou par un tiers sur la base d'une entente entre ce tiers et l'entrepreneur;
2. Période de réflexion : le délai dans lequel le consommateur peut utiliser son droit de retrait;
3. Le consommateur désigne la personne physique qui n'agit pas à des fins liées à ses activités commerciales, commerciales, artisanales ou professionnelles;
4. Jour: jour civil;
5. Contenu numérique : données produites et livrées sous forme numérique ;
6. Accord de durée : accord relatif à l'offre régulière d'entreprises, de services et/ou de contenu numérique pour une certaine période;
7. Moyen de données durables : 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 pour

une période adaptée à l'objectif auquel l'information est destinée et qui permet la reproduction inchangée des informations stockées;

8. Droit de retrait : possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat de distance dans le délai de réflexion;
9. Entrepreneur : la personne naturelle ou juridique qui offre des produits, (accès) au contenu numérique et/ou aux services distants aux consommateurs;
10. Accord à distance : accord conclu entre l'entrepreneur et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, de contenu numérique et/ou de services, en utilisant uniquement ou en co-utilisation d'une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat;
11. Forme modèle de révocation : le modèle européen de retrait énoncé à l'annexe I à ces conditions. L'annexe I n'a pas besoin d'être mise à disposition si le consommateur n'a aucun droit de retrait à l'égard de son ordonnance;
12. Technologie de communication à distance : cela peut être utilisé pour conclure un accord, sans que les consommateurs et les entrepreneurs aient à se rencontrer simultanément dans le même espace.

## Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Plus Power Group B.V. également négocié sous le nom commercial "Plus.Parts".

Adresse: Zuidergracht 21-20, 3763 LS Soest, Pays-Bas.

Numéro de téléphone: 0031 30 656 9601 (jours ouvrables entre 08h30 et 17h00).

Adresse e-mail: info@plus.parts

KvK numéro: 301599999, numéro de TVA: NL808559953B01.

Si l'activité de l'entrepreneur est soumise à un système de licences pertinent : les données sur l'autorité de surveillance.

Si l'opérateur économique poursuit une profession réglementée :

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

## Article 3 - Applicabilité

1. Ces conditions s'appliquent à toute offre de l'entrepreneur et à toute entente à distance conclue entre l'entrepreneur et le consommateur.
2. Avant la conclusion de l'accord sur la distance, le texte de ces conditions générales sera mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, le commerçant indiquera avant la conclusion de l'accord de distance comment les modalités peuvent être comprises à l'entrepreneur et qu'elles seront envoyées gratuitement dès que possible à la demande du consommateur.
3. Si l'accord de distance est conclu par voie électronique, par dérogation au paragraphe précédent et avant la conclusion de l'accord sur la distance, le texte de ces conditions générales peut être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de manière à ce qu'il puisse être facilement stocké par le consommateur sur un opérateur de données durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, il indiquera avant que l'entente ne soit conclue à distance lorsque les modalités peuvent être communiquées par voie électronique

et qu'elles seront envoyées par voie électronique ou gratuitement à la demande du consommateur.

4. Dans le cas où des conditions spécifiques de produit ou de service s'appliquent en plus de ces conditions générales, les deuxième et troisième paragraphes s'appliquent mutatis mutatis. Le consommateur peut, en cas de conditions contradictoires, toujours invoquer la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

#### Article 4 - L'offre

1. Si une offre a une période de validité limitée ou est faite sous certaines conditions, celle-ci est explicitement énoncée dans l'offre.
2. L'offre contient une description complète et précise des produits offerts, du contenu numérique et/ou des services. La description est suffisamment détaillée pour permettre une bonne évaluation de l'offre par le consommateur. Si l'entrepreneur utilise des images, ils sont une véritable représentation des produits, services et/ou contenus numériques offerts. Les erreurs évidentes ou les erreurs apparentes dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.
3. Chaque offre contient ces informations qu'il est clair pour le consommateur quels sont les droits et obligations attachés à l'acceptation de l'offre.

#### Article 5 - L'Accord

1. L'accord est conclu, sous réserve du paragraphe 4, au moment de l'acceptation par le consommateur de l'offre et de l'accomplissement des conditions qui y sont fixées.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, le commerçant doit immédiatement confirmer par des moyens électroniques la réception de l'acceptation de l'offre. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par l'entrepreneur, le consommateur peut mettre fin au contrat.
3. Si l'accord est conclu électroniquement, l'entrepreneur prendra les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer le transfert électronique de données et assurer un environnement Web sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur se conformera aux mesures de sécurité appropriées.
4. L'entrepreneur peut, dans des cadres juridiques, s'informer si le consommateur peut s'acquitter de ses obligations de paiement, ainsi que tous les faits et facteurs pertinents à l'entrée responsable dans le contrat à distance. Si, sur la base de cet examen, l'opérateur économique a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, il a le droit de refuser une ordonnance ou une demande ou d'attacher des conditions spéciales à l'exécution.
5. L'opérateur économique doit, au plus tard, fournir au consommateur les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce qu'elles puissent être stockées par le consommateur de manière accessible sur un opérateur de données durable,
  - a. l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut aller avec des plaintes;
  - b. les conditions dans lesquelles et la manière dont le consommateur peut utiliser le droit de retrait ou une notification claire de l'exclusion du droit de retrait;
  - c. l'information sur les garanties et le service post-achat existant;
  - d. le prix incluant toutes les charges de produit, de service ou de contenu numérique; dans la mesure du coût de livraison applicable; et le mode de paiement, de livraison ou de mise en œuvre du contrat à distance;
  - e. les conditions de résiliation du contrat si le contrat a une durée de plus d'un an ou est d'une durée indéterminée;
  - f. si le consommateur a un droit de retrait, le formulaire modèle de révocation.

6. Dans le cas d'une transaction coûteuse, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

## Article 6 - Droit de retrait

Dans le cas des produits :

1. Le consommateur peut mettre fin à une entente relative à l'achat d'un produit pour un minimum de 14 jours sans donner de raisons. L'entrepreneur peut demander au consommateur la raison du retrait, mais ne l'oblige pas à donner sa raison.s).
2. La période de réflexion mentionnée au paragraphe 1 aura lieu le lendemain du consommateur, ou un tiers désigné par le consommateur, qui n'est pas le transporteur, a reçu le produit, ou :
  - a. si le consommateur a commandé plusieurs produits dans le même ordre : le jour où le consommateur, ou un tiers qu'il a désigné, a reçu le dernier produit.  
L'entrepreneur peut, à condition qu'il ait clairement informé le consommateur à ce sujet avant le processus de commande, refuser une commande de plusieurs produits avec un délai de livraison différent.
  - b. si la fourniture d'un produit se compose de plusieurs envois ou composants : le jour où le consommateur, ou un tiers nommé par lui, a reçu le dernier envoi ou la dernière partie;
  - c. dans le cas d'accords de livraison régulière de produits pour une période déterminée : le jour où le consommateur, ou un tiers nommé par lui, a reçu le premier produit.

Pour les services et le contenu numérique non fournis sur un transporteur de matériel :

3. Le consommateur peut mettre fin à un accord de service et à un accord pour la fourniture de contenu numérique qui n'a pas été livré sur un transporteur de matériaux pendant au moins 14 jours sans donner de raisons. L'entrepreneur peut demander au consommateur la raison du retrait, mais ne l'oblige pas à donner sa raison.s).
4. La période de réflexion mentionnée au paragraphe 3 doit avoir lieu le lendemain de la conclusion de l'accord.

Période de réflexion prolongée pour les produits, services et contenu numérique non fournis sur un support matériel lorsqu'il n'est pas informé du droit de retrait :

5. Si le commerçant n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises sur le droit de retrait ou le formulaire de modèle d'enregistrement, la période de réflexion expirera 12 mois après la fin de la période de réflexion initiale fixée conformément aux membres précédents du présent article.
6. Si l'exploitant économique a fourni les renseignements mentionnés au paragraphe précédent au consommateur dans les 12 mois suivant la date d'entrée en vigueur de la période de réflexion initiale, la période de réflexion expirera 14 jours après le jour où le consommateur a reçu ces renseignements.

## Article 7 - Obligations des consommateurs pendant la période de réflexion

1. Pendant la période de réflexion, le consommateur s'occupera soigneusement du produit et de l'emballage. Il n'extraira ou utilisera le produit que dans la mesure du nécessaire pour déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Le point de départ ici est que le consommateur n'est autorisé à manipuler et à inspecter le produit comme il le devrait dans un magasin.

2. Le consommateur n'est responsable que de l'amortissement du produit résultant d'une façon de traiter le produit qui va au-delà du fait au paragraphe 1.
3. Le consommateur n'est pas responsable de l'amortissement du produit si l'entrepreneur ne lui a pas fourni toutes les informations légalement requises sur le droit de retrait avant ou à la fin du contrat.

#### Article 8 - Poursuite du droit de retrait par le consommateur et de ses coûts

1. Si le consommateur exerce son droit de retrait, il doit en aviser l'entrepreneur dans le délai de la question au moyen du formulaire du modèle de rétractation ou autrement sans ambiguïté.
2. Dès que possible, mais dans les 14 jours suivant la notification mentionnée au paragraphe 1, le consommateur doit retourner le produit ou le remettre à (un représentant autorisé de) l'entrepreneur. Cela n'a pas à être fait si l'entrepreneur a offert de ramasser le produit lui-même. Quoi qu'il en soit, le consommateur s'est conformé à la période de retour s'il retourne le produit avant l'expiration de la période de réflexion.
3. Le consommateur doit retourner le produit avec tous les accessoires fournis, si raisonnablement possible dans un état d'origine et d'emballage, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.
4. Le risque et le fardeau de la preuve pour l'exercice approprié et opportun du droit de retrait incombe au consommateur.
5. Le consommateur supportera le coût direct du retour du produit. Si l'entrepreneur n'a pas déclaré que le consommateur doit supporter ces coûts ou si l'entrepreneur indique qu'il assume lui-même les coûts, le consommateur n'a pas à supporter les coûts de rendement.
6. Si le consommateur se retire après avoir demandé expressément que la fourniture du service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité non préparé à la vente soit complétée en volume limité ou commence une certaine quantité pendant la période de réflexion, le consommateur doit à l'entrepreneur un montant proportionnel à cette partie de l'entreprise réalisée par l'entrepreneur au moment du retrait. , par rapport à la pleine réalisation de l'engagement.
7. Le consommateur ne doit supporter aucun coût pour la performance des services ou l'approvisionnement en eau, en gaz ou en électricité, qui ne sont pas préparés à la vente en volume ou en quantité limitée, ou pour approvisionner le chauffage urbain, si :
  - a. l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les renseignements légalement requis sur le droit de retrait, l'indemnisation pour le retrait ou le formulaire de modèle d'enregistrement, ou;
  - b. le consommateur n'a pas explicitement demandé le début du service ou de l'approvisionnement en gaz, en eau, en électricité ou en chauffage urbain pendant la période de réflexion.
8. Le consommateur ne doit supporter aucun coût pour l'approvisionnement complet ou partiel de contenu numérique non fourni sur un transporteur de matériaux, si :
  - a. il n'a pas expressément accepté de commencer la réalisation de l'accord avant la fin de la période de réflexion avant sa livraison;
  - b. il n'a pas reconnu avoir perdu son droit de retrait en accordant son consentement;Ou
  - c. le commerçant n'a pas confirmé la déclaration de ce consommateur.
9. Si le consommateur exerce son droit de retrait, tous les accords additionnels sont légalement résiliés.

## Article 9 - Obligations de l'entrepreneur en cas de retrait

1. Si le commerçant fait la notification de retrait par le consommateur d'une manière électronique, il doit immédiatement envoyer un reçu à la réception de cette notification.
2. L'entrepreneur rembourse tous les paiements à la consommation, y compris les frais de livraison facturés par le commerçant pour le produit retourné, sans délai, mais dans les 14 jours suivant le jour où le consommateur doit l'aviser du retrait. À moins que l'entrepreneur n'offre de récupérer le produit lui-même, il peut attendre de 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 lequel le temps est plus tôt.
3. Le commerçant doit utiliser les mêmes moyens de paiement utilisés par le consommateur pour le remboursement, à moins que le consommateur accepte une autre méthode. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.
4. Si le consommateur a choisi une méthode de livraison plus coûteuse que la livraison standard la moins chère, l'entrepreneur n'a pas à rembourser les coûts supplémentaires pour la méthode la plus coûteuse.

## Article 10 - Exclusion du droit de retrait

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

1. Produits ou services dont le prix est lié aux fluctuations du marché financier auxquelles l'entrepreneur n'a aucune influence et qui peuvent se produire au cours de la période de retrait;
2. Accords conclus lors d'une vente aux enchères publique. Une vente aux enchères publique signifie 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 donné la possibilité d'être personnellement présent à la vente aux enchères, dirigée par un commissaire-priseur, et où le soumissionnaire retenu est tenu d'acheter les produits, le contenu numérique et /ou les services;
3. Accords de service, après la mise en œuvre complète du service, mais seulement si :
  - a. la mise en œuvre a commencé avec le consentement préalable express du consommateur; Et
  - b. le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de retrait une fois que l'entrepreneur a pleinement mis en œuvre le contrat;
4. Vacances forfaitaires mentionnées à l'article 7:500 BW et les accords de transport de passagers;
5. Contrats de services de fourniture d'hébergement, si l'entente prévoit une certaine date ou une certaine période de mise en œuvre et autre qu'à des fins résidentielles, le transport de marchandises, les services de location de voitures et la restauration;
6. Accords relatifs aux activités de loisirs, si l'accord prévoit une certaine date ou une certaine période de mise en œuvre;
7. Produits produits selon les spécifications des consommateurs, qui ne sont pas préfabriqués et fabriqués sur la base d'un choix individuel ou de la décision du consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne en particulier;
8. Les produits qui se gâtent rapidement ou ont une durée de conservation limitée;
9. Produits scellés qui ne conviennent pas au retour pour des raisons de protection ou d'hygiène de santé et dont l'étanchéité a été rompue après l'accouchement;

10. Des produits qui, de par leur nature même, sont irrévocablement mélangés avec d'autres produits après la livraison;
11. Boissons alcoolisées dont le prix a été convenu à la conclusion de l'accord, mais dont l'offre ne peut avoir lieu qu'au bout de 30 jours, et dont la valeur réelle dépend des fluctuations du marché qui échappent au contrôle de l'exploitant;
12. L'audio scellé, les enregistrements vidéo et les logiciels informatiques, dont l'étanchéité a été rompue après la livraison;
13. Journaux, magazines ou magazines, à l'exception des abonnements;
14. La livraison de contenu numérique autre que sur un transporteur de matériaux, mais seulement si :
  - a. la mise en œuvre a commencé avec le consentement préalable express du consommateur; Et
  - b. le consommateur a déclaré que cela perdra son droit de retrait.

#### Article 11 - Le prix

1. Pendant la période de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et/ou services offerts ne doivent pas être augmentés, sous réserve de modifications des prix en raison de l'évolution des taux de TVA.
2. Par dérogation au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut offrir des produits ou des services dont les prix sont liés aux fluctuations du marché financier et sur lesquels l'entrepreneur n'a aucune influence avec les prix variables. Cet engagement à l'égard des fluctuations et le fait que les prix indiqués sont des prix cibles sont indiqués par l'offre.
3. Les augmentations de prix dans les trois mois suivant la conclusion de l'entente ne sont autorisées que si elles sont le résultat d'une loi ou de dispositions.
4. Les augmentations de prix de 3 mois après la conclusion de l'entente ne sont autorisées que si l'entrepreneur l'a négociée et :
  - a. elles sont le résultat d'une législation ou de dispositions; Ou
  - b. le consommateur a le pouvoir de résilier le contrat à partir du jour où l'augmentation des prix commence.
5. Les prix indiqués dans l'offre de produits ou de services comprennent la TVA.

#### Article 12 - Accord de conformité et garantie supplémentaire

1. L'entrepreneur doit s'assurer que les produits et/ou services sont conformes à l'entente, aux spécifications énoncées dans l'offre, aux exigences raisonnables de la solidité et/ou de la facilité d'utilisation et aux dispositions légales et/ou aux règlements gouvernementaux existant à la date de la conclusion du contrat. S'il est d'accord, l'entrepreneur insiste également sur le fait que le produit convient à d'autres que l'utilisation normale.
2. Une garantie supplémentaire fournie par l'entrepreneur, son sous-traitant, fabricant ou importateur ne doit jamais limiter les droits légaux et affirme que le consommateur peut faire valoir contre l'entrepreneur en vertu du contrat si l'entrepreneur n'a pas rempli sa part du contrat.
3. La garantie supplémentaire désigne toute entreprise de l'entrepreneur, de son sous-traitant, de son importateur ou d'un producteur dans laquelle elle accorde au consommateur certains droits ou réclamations qui vont au-delà de ce qui est légalement requis dans le cas où il n'a pas respecté sa part du contrat.

#### Article 13 - Livraison et exécution

1. L'entrepreneur prendra le plus grand soin lors de la réception et de l'exécution des commandes de produits et dans l'évaluation des demandes de services.

2. En tant que lieu de livraison, l'adresse que le consommateur a fait connaître à l'entrepreneur s'applique.
3. Compte tenu de ce qui est spécifié à l'article 4 de ces conditions, le commerçant doit exécuter les ordonnances acceptées avec une urgence compétente, mais pas plus tard que 30 jours, à moins qu'une autre période de livraison n'ait été convenue. Si la livraison est retardée, ou si une commande ne peut pas être exécutée ou seulement partiellement exécutée, le consommateur recevra un message 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 le droit à des dommages-intérêts.
4. Après la dissolution conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera immédiatement le montant payé par le consommateur.
5. Le risque de dommages et/ou de disparition des produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant pré-désigné et publié à l'entrepreneur, sauf expressément autrement accepté.

#### Article 14 - Transactions de durée : durée, annulation et renouvellement

##### Résiliation:

1. Le consommateur peut mettre fin à un contrat indéterminé qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, à tout moment sous réserve des règles de préavis convenues à cette fin et d'une période de préavis d'au plus un mois.
2. Le consommateur peut mettre fin à une entente conclue pour une période déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, à tout moment d'ici la fin de la période fixe, sous réserve des règles d'avis convenues et d'une période de préavis d'au plus un mois.
3. Le consommateur peut :
  - a. annuler en tout temps et ne pas se limiter à la résiliation à un moment donné ou pendant une période donnée;
  - b. au moins annuler de la même manière qu'ils ont été contractés par lui;
  - c. toujours annuler avec la même période de préavis que l'entrepreneur a négocié pour lui-même.

##### Extension:

4. Un accord conclu pour une période déterminée qui s'étend régulièrement à la livraison de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut pas être tacitement renouvelé ou renouvelé pour une période déterminée.
5. Par dérogation au paragraphe précédent, un accord conclu pour une période déterminée et qui s'étend régulièrement à la livraison régulière des nouvelles quotidiennes, des nouvelles et des hebdomadaires et des magazines peut être tacitement renouvelé pour une période maximale de trois mois si le consommateur peut mettre fin à ce contrat prolongé d'ici la fin de la prolongation avec une période de préavis d'au plus un mois.
6. Un accord conclu pour une période déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits ou de services ne peut être renouvelé tacitement indéfiniment que si le consommateur est autorisé à annuler à tout moment avec une période de préavis d'au plus un mois. La période de préavis ne dépasserait pas trois mois si l'accord s'étend à la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de journaux quotidiens, d'actualités et d'hebdomadaires et de magazines.
7. Un accord d'une durée limitée à la livraison régulière de magazines et magazines quotidiens, d'actualités et hebdomadaires (abonnement à la preuve ou à l'introduction) n'est pas

tacitement poursuivi et se termine automatiquement après la fin de l'essai ou de la période d'introduction.

Durée:

8. Si une entente a une durée de plus d'un an, le consommateur peut résilier le contrat à tout moment avec une période de préavis d'au plus un mois, à moins que le caractère raisonnable et l'équité ne s'opposent à la résiliation avant la fin de la durée convenue.

#### Article 15 - Paiement

1. Dans la mesure où l'accord ou les conditions additionnelles ne sont pas précisés autrement, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 14 jours suivant le début de la période de réflexion, ou en l'absence d'une période de réflexion dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat. Dans le cas d'une entente de prestation d'un service, cette période doit commencer le lendemain de la confirmation du contrat par le consommateur.
2. Lors de la vente de produits aux consommateurs, les consommateurs ne devraient jamais être tenus de rembourser à l'avance plus de 50 % en termes de conditions générales. Lorsque le remboursement anticipé a été négocié, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit en ce qui concerne l'exécution de l'ordonnance ou du service pertinent avant que le remboursement anticipé négocié n'ait eu lieu.
3. Le consommateur a l'obligation de signaler les inexactitudes dans les détails de paiement fournis ou divulgués à l'entrepreneur sans délai.
4. Si le consommateur ne remplit pas son obligation de payer à temps utile, après avoir été informé par l'entrepreneur du retard de paiement et l'attribution au consommateur d'une période de 14 jours pour se conformer à ses obligations de paiement après l'absence de paiement dans ce délai de 14 jours, il est tenu responsable de l'intérêt légal sur le montant encore dû et l'entrepreneur a le droit de facturer les frais de recouvrement à l'amiable encourus par lui. Ces frais de recouvrement sont maximaux : 15 % sur les montants impayés jusqu'à 2 500 euros; 10 % de plus que les 2 500 euros suivants et 5 % au cours des 5 000 euros suivants, avec un minimum de 40 euros. L'entrepreneur peut s'écarter de ces montants et pourcentages pour le bénéfice du consommateur.

#### Article 16 - Système de plaintes

1. L'entrepreneur a une procédure de plainte suffisamment divulguée et traite la plainte conformément à cette procédure de plainte.
2. Les plaintes concernant la mise en œuvre du contrat doivent être soumises à l'entrepreneur dans son intégralité et clairement dans un délai compétent après que le consommateur a relevé les lacunes.
3. Les plaintes soumises à l'entrepreneur doivent être traitées dans un délai de 14 jours à partir de la date de réception. Si une plainte exige un délai de traitement plus long prévisible, l'entrepreneur répond au cours de la période de 14 jours avec un avis de reçu et une indication lorsque le consommateur peut s'attendre à une réponse plus détaillée.
4. Une plainte concernant un produit, un service ou le service de l'entrepreneur peut également être déposée via un formulaire de plainte sur la page consommateur du site Web de Thuiswinkel.org ([www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org)). La plainte est ensuite envoyée à l'entrepreneur concerné et à Thuiswinkel.org.
5. Le consommateur doit donner à l'entrepreneur au moins 4 semaines pour régler la plainte d'un commun accord. Après cette période, un différend survient et est ouvert au règlement des différends.

## Article 17 - Litiges

1. Seule la loi néerlandaise s'applique aux accords entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels ces conditions se rapportent.
2. Les litiges entre le consommateur et l'entrepreneur concernant la création ou la mise en œuvre d'accords relatifs aux produits ou services fournis par cet entrepreneur peuvent être renvoyés au Comité des litiges Thuiswinkel.org, Postbus 90600, 2509 LP à La Haye ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)) conformément aux dispositions du consommateur et de l'entrepreneur.
3. Le Comité des différends n'est réglé que si le consommateur a présenté sa plainte à l'entrepreneur dans un délai compétent.
4. Si la plainte n'aboutit pas à une solution, le différend doit être renvoyé au Comité des différends au plus tard 12 mois après la date à laquelle le consommateur s'est plaint à l'entrepreneur, par écrit ou sous une autre forme pour être déterminé par la Commission.
5. Si le consommateur souhaite renvoyer un différend au Comité des différends, l'entrepreneur est lié par ce choix. De préférence, le consommateur en signale d'abord à l'entrepreneur.
6. Si l'opérateur économique souhaite renvoyer un différend au Comité des litiges, le consommateur devra dire par écrit, dans les cinq semaines suivant une demande faite par écrit par l'entrepreneur, s'il souhaite le faire ou pour que le différend soit entendu par le tribunal compétent. Si le commerçant ne perçoit pas le choix du consommateur dans le délai de cinq semaines, l'entrepreneur a le droit de présenter le différend au tribunal compétent.
7. Le Comité des différends statue dans les conditions fixées par le Comité du Règlement des différends ([www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel)). Les décisions du Comité des différends doivent être prises par le moyen d'un avis exécutoire.
8. Le Comité des litiges ne traitera pas d'un différend ou de cesser le traitement si le commerçant a obtenu la suspension de paiement, est devenu dans un état de faillite ou a effectivement mis fin à son entreprise, avant qu'un différend n'ait été entendu par le comité à l'audience et qu'une décision finale ait été rendue.
9. Si, outre le Comité des litiges, Thuiswinkel.org une autre Commission des litiges (SGC) reconnue ou à distance ou que la Commission des plaintes relatives aux services financiers (Kifid) est compétente, les litiges concernant principalement la méthode de vente ou de service à distance sont le Comité des litiges Thuiswinkel.org de préférence compétent. Pour tous les autres litiges, le comité des autres litiges reconnus affilié à SGC ou Kifid.

## Article 18 - Garantie de l'industrie

1. Thuiswinkel.org garantit le respect des avis exécutoires du Comité des différends Thuiswinkel.org par ses membres, à moins que le membre ne décide de soumettre l'avis exécutoire au tribunal pour examen dans les deux mois suivant sa demande. Cette garantie sera rétablie si l'avis exécutoire a été maintenu après examen par le tribunal et si le jugement le prouve est entré en vigueur. Jusqu'à concurrence de 10 000 euros par avis contraignant, ce montant sera versé au consommateur par Thuiswinkel.org. Pour des montants supérieurs à 10 000 euros, par avis contraignant, 10 000 euros sont versés. Pour le supérieur, Thuiswinkel.org a l'obligation d'essayer de s'assurer que le membre se conforme à l'opinion exécutoire.
2. Aux fins de cette garantie, il est nécessaire que le consommateur fasse un appel écrit à Thuiswinkel.org et qu'il transfère sa réclamation à l'entrepreneur pour Thuiswinkel.org. Si la réclamation contre l'entrepreneur dépasse 10 000 euros,-, le consommateur se voit offrir sa réclamation dans la mesure où elle dépasse le montant de 10 000 euros, pour être transférée à Thuiswinkel.org, après quoi cette organisation demandera son paiement en son nom et ses frais devant les tribunaux pour satisfaction envers le consommateur.

## Article 19 - Prévisions supplémentaires ou dérogations

Des dispositions supplémentaires ou une dérogation à ces conditions peuvent ne pas être au détriment du consommateur et doivent être fixées par écrit ou de manière à ce qu'elles puissent être stockées par le consommateur de manière accessible sur un opérateur de données durable.

## Article 20 - Modification des conditions Thuiswinkel.org

1. Thuiswinkel.org ne modifiera pas ces conditions au-delà en consultation avec l'Association des consommateurs.
2. Les modifications apportées à ces conditions ne s'appliqueront qu'après avoir été publiées de manière appropriée, à condition que, dans le cas de changements appropriés au cours de la durée d'une offre, la disposition la plus favorable pour les consommateurs prévaune.

Thuiswinkel.org

[www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org)

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

Postbus 7001, 6710 CB Ede

## Annexe I: Modèle de formulaire de rétractation

### Modèle de formulaire de rétractation

(ne remplissez et renvoyez ce formulaire que si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

- À: Plus.Parts  
Zuidergracht 21-20, 3763 LS, Soest, Pays-Bas;  
Adresse e-mail: info@plus.parts

- Je vous informe par la présente que je révoque notre accord concernant les points suivants \*;

la vente des produits suivants: [produit de désignation] \*

la livraison du contenu numérique suivant: [description du contenu numérique] \*

la prestation du service suivant: [désignation du service] \*

Commandé le \* / reçu le \* [date de commande avec services ou réception avec produits]

- [Nom du (des) consommateur (s)]

- [Adresse du (des) consommateur (s)]

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

\* Biffez ce qui ne s'applique pas ou remplissez ce qui s'applique.