

Conditions générales d'Artgraphics.nl

<https://www.artgraphics.nl>

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 - Frais en cas de révocation

Article 8 - Exclusion du droit de rétractation

Article 9 - Le prix

Article 10 - Conformité et garantie

Article 11 - Livraison et exécution

Article 12 - Opérations de durée: durée, résiliation et prorogation

Article 13 – Paiement

Article 14 – Procédure de réclamation

Article 15 – Litiges

Article 16 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Article 1 - Définitions

Dans les présentes conditions générales, les termes suivants auront la signification suivante:

1. Délai de réflexion: le délai pendant lequel le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation; Lisez tout sur le délai de réflexion.
2. Consommateur: la personne physique qui n'agit pas dans l'exercice d'une profession ou d'une entreprise et qui conclut un contrat à distance avec entrepreneur.
3. Jour: jour calendaire.
4. Transaction à durée déterminée: contrat à distance portant sur une série de produits et/ou de services, dont l'obligation de livraison et/ou d'achat est étalée dans le temps.
5. Support durable: tout instrument permettant au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement de manière à ce qu'elles soient accessibles pour une consultation ultérieure et une reproduction non altérée des informations stockées.

6. Droit de rétractation: la possibilité pour le consommateur d'annuler le contrat à distance dans le délai de réflexion.
7. Modèle de formulaire: le modèle de formulaire de rétractation que l'entrepreneur met à disposition d'un consommateur qui peut le remplir lorsqu'il souhaite faire usage de son droit de rétractation.
8. Entrepreneur: la personne physique ou morale qui propose des produits et/ou des services à distance aux consommateurs.
9. Contrat à distance: un accord par lequel, dans le cadre d'un système organisé par l'entrepreneur pour la vente à distance de produits et/ou de services, jusqu'à et y compris la conclusion du contrat, il est fait exclusivement usage d'une ou plusieurs techniques de communication à distance.
10. Technique de communication à distance: moyen qui peut être utilisé pour conclure un contrat sans que le consommateur et l'entrepreneur se trouvent au même endroit au même moment.
11. Conditions générales: les présentes conditions générales de l'entrepreneur.

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Artgraphics

Avenue Churchill 782

4532 JC Terneuzen

Numéro de téléphone: +31 6 237 106 92

Numéro de chambre de commerce: 11033007

Article 3 - Applicabilité

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à chaque offre de l'entrepreneur et à chaque contrat à distance et commande conclus 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, avant la conclusion du contrat à distance, il sera indiqué que les conditions générales sont disponibles pour consultation auprès de l'entrepreneur et qu'elles seront envoyées gratuitement au consommateur dans les plus brefs délais à la demande de ce dernier.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, nonobstant le 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 telle manière que le consommateur puisse facilement le stocker sur un support de données durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, il sera indiqué, avant la conclusion du contrat à distance, où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et qu'elles seront envoyées gratuitement au consommateur par voie électronique ou autrement à la demande de ce dernier.

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 paragraphes s'appliquent en conséquence et le consommateur peut, dans ce cas,

en cas de conditions générales contradictoires, invoquer toujours la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

5. Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales sont à tout moment totalement ou partiellement nulles ou annulées, l'accord et les présentes conditions générales resteront par ailleurs en vigueur et la disposition en question sera remplacée sans délai d'un commun accord par une disposition se rapprochant le plus possible de la teneur de l'original.

6. Les situations qui ne sont pas couvertes par les présentes conditions générales doivent être appréciées « dans l'esprit » des présentes conditions générales.

7. Toute ambiguïté concernant l'interprétation ou le contenu d'une ou plusieurs dispositions de nos conditions générales doit être interprétée « dans l'esprit » des présentes conditions générales.

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 est sans engagement. L'entrepreneur est autorisé à modifier et à adapter l'offre.

3. L'offre contient une description complète et précise des produits et/ou services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre au consommateur d'évaluer correctement l'offre. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci constituent une représentation fidèle des produits et/ou services proposés. Les erreurs manifestes ou les fautes évidentes dans l'offre n'engagent pas l'entrepreneur.

4. Toutes les images, spécifications et données de l'offre sont indicatives et ne peuvent donner lieu à une indemnisation ou à la résiliation du contrat.

5. Les images des produits sont une représentation fidèle des produits proposés. L'entrepreneur ne peut garantir que les couleurs affichées correspondent exactement aux couleurs réelles des produits.

6. Chaque offre contient des informations telles que le consommateur comprend clairement quels sont les droits et obligations liés à l'acceptation de l'offre. Cela concerne en particulier:

le prix incluant les taxes.

tous les frais d'expédition.

la manière dont l'accord sera conclu et les actions nécessaires à cet effet.

si le droit de rétractation s'applique ou non.

le mode de paiement, de livraison et d'exécution du contrat;

le délai d'acceptation de l'offre, ou le délai dans lequel l'entrepreneur garantit le prix;

le niveau du tarif de communication à distance si les coûts d'utilisation de la technologie de communication à distance sont calculés sur une base autre que le tarif de base régulier pour le moyen de communication utilisé;

si le contrat est archivé après sa conclusion et, le cas échéant, où le consommateur peut le consulter.

la manière dont le consommateur, avant de conclure le contrat, peut vérifier et, si nécessaire, corriger les données qu'il a fournies dans le cadre du contrat.

toute autre langue dans laquelle, outre le néerlandais, l'accord peut être conclu.

les codes de conduite auxquels l'entrepreneur s'est soumis et la manière dont le consommateur peut consulter ces codes de conduite par voie électronique; et

la durée minimale du contrat à distance en cas de transaction continues.

Article 5 - L'Accord

1. Sous réserve des dispositions du paragraphe 4, le contrat est conclu au moment où le consommateur accepte l'offre et remplit les conditions qui y sont 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 l'accord de cette acceptation n'a pas été confirmé par l'entrepreneur, le consommateur peut résilier le contrat.

3. Si le contrat est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser le transfert électronique des données et il assurera un environnement Web sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures de sécurité appropriées.

4. L'entrepreneur peut - dans le cadre légal - s'enquérir si le consommateur peut respecter ses obligations de paiement, ainsi que de tous les faits et facteurs importants pour conclure de manière responsable le contrat à distance. Si l'entrepreneur, sur la base de cette enquête, a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, il est en droit de refuser une commande ou une demande en la motivant ou d'assortir l'exécution de conditions particulières.

5. L'entrepreneur enverra les informations suivantes au consommateur avec le produit ou le service, par écrit ou de telle manière que le consommateur puisse les stocker de manière accessible sur un support de données durable:

l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut se rendre pour déposer une réclamation;

Les conditions dans lesquelles et la manière dont le consommateur peut exercer son droit de rétractation, ou une déclaration claire concernant l'exclusion du droit de rétractation;

les informations sur les garanties et le service après-vente existant.

les informations contenues dans l'article 4 paragraphe 3 des présentes conditions générales, à moins que l'entrepreneur n'ait déjà fourni ces informations au consommateur avant l'exécution du contrat.

les conditions de résiliation du contrat si celui-ci a une durée supérieure à un an ou est à durée indéterminée.

6. En cas de transaction continues, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

7. Chaque accord est conclu sous les conditions suspensives de disponibilité suffisante des produits concernés.

Article 6 - Droit de rétractation

A la livraison des produits:

1. Lors de l'achat de produits, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans donner de raison dans un délai de 14 jours. Ce délai de réflexion commence à courir le jour suivant celui où le consommateur ou un représentant désigné au préalable par le consommateur et porté à la connaissance de l'entrepreneur reçoit le produit.
2. Pendant le délai de réflexion, le consommateur manipulera le produit et son emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour évaluer s'il souhaite conserver le produit. S'il exerce son droit de rétractation, il retournera le produit avec tous les accessoires fournis et - si cela est raisonnablement possible - dans l'état et l'emballage d'origine à l'entrepreneur, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.
3. Si le consommateur souhaite exercer son droit de rétractation, il est tenu d'en informer l'entrepreneur dans les 14 jours suivant la réception du produit. Le consommateur doit le faire savoir au moyen du formulaire type ou par un autre moyen de communication tel que le courrier électronique. Après que le consommateur a indiqué qu'il souhaite exercer son droit de rétractation, le client doit retourner le produit dans un délai de 14 jours. Le consommateur doit prouver que les marchandises livrées ont été retournées dans les délais, par exemple au moyen d'une preuve d'expédition.
4. Si le client n'a pas indiqué qu'il souhaite exercer son droit de rétractation après l'expiration des délais mentionnés aux paragraphes 2 et 3, Si le consommateur n'a pas renvoyé le produit à l'entrepreneur, l'achat est un fait.

Lors de la prestation de services:

1. Lors de la prestation de services, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans donner de motif pendant au moins 14 jours, à compter du jour de la conclusion du contrat.
2. Afin d'exercer son droit de rétractation, le consommateur suivra les instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur avec l'offre et/ou au plus tard lors de la livraison.

Article 7 - Frais en cas de révocation

1. Le consommateur supporte les frais directs de retour du produit.
2. Si le consommateur a payé un montant, l'entrepreneur remboursera ce montant dans les meilleurs délais, mais au plus tard 14 jours après l'annulation. La condition est que le produit ait déjà été reçu par le détaillant en ligne ou qu'une preuve concluante de retour complet puisse être fournie.

Les remboursements seront effectués en utilisant le même moyen de paiement utilisé par le consommateur, sauf si le consommateur accepte expressément un moyen de paiement différent.

3. En cas de dommage au produit dû à une manipulation négligente du consommateur, ce dernier est responsable de toute diminution de valeur du produit.
4. Le consommateur ne peut être tenu responsable d'une éventuelle diminution de la valeur du produit si l'entrepreneur n'a pas fourni toutes les informations légalement requises sur le droit de rétractation, ce qui doit être fait avant la conclusion du contrat d'achat.

Article 8 - Exclusion du droit de rétractation

1. L'entrepreneur peut exclure le droit de rétractation du consommateur pour les produits tels que décrits aux paragraphes 2 et 3. L'exclusion du droit de rétractation ne s'applique que si l'entrepreneur l'a clairement indiqué dans l'offre, au moins en temps utile avant la conclusion du contrat.

2. L'exclusion du droit de rétractation n'est possible que pour les produits:

un. qui ont été créés par l'entrepreneur conformément aux spécifications du consommateur.

b. qui sont clairement de nature personnelle.

c. qui, de par leur nature, ne peuvent être restitués.

d. qui peuvent se gâter ou devenir obsolètes rapidement.

f. dont le prix est soumis aux fluctuations du marché financier sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence.

f. pour les journaux et magazines individuels.

g. pour les enregistrements audio et vidéo et les logiciels informatiques dont le consommateur a brisé le sceau.

h. pour les produits d'hygiène dont le consommateur a brisé le sceau.

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

un. concernant l'hébergement, le transport, la restauration ou les activités de loisirs à effectuer à une date déterminée ou pendant une période déterminée.

b. dont la fourniture a commencé avec le consentement exprès du consommateur avant l'expiration du délai de réflexion.

c. concernant les paris et les loteries.

Article 9 - Le prix

1. Pendant la période de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne seront pas augmentés, sauf en cas de modification des prix due à des changements de taux de TVA.

2. Par dérogation au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut proposer des produits ou des services à prix variables, dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels l'entrepreneur n'a aucune influence. Cette responsabilité face aux fluctuations et le fait que les prix indiqués sont des prix indicatifs sont mentionnés 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:

un. celles-ci résultent de réglementations ou de dispositions légales; 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 l'offre de produits ou de services incluent la TVA.

6. Tous les prix sont sujets à des erreurs d'impression et typographiques. Aucune responsabilité n'est acceptée pour les conséquences des erreurs d'impression et typographiques. En cas d'erreurs d'impression ou de typographie, l'entrepreneur n'est pas tenu de livrer le produit au prix erroné.

Article 10 - Conformité et garantie

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications indiquées dans l'offre, aux exigences raisonnables de solidité et/ou d'utilisabilité et aux dispositions légales et/ou réglementaires gouvernementales en vigueur à la date de conclusion du contrat. Si cela est convenu, l'entrepreneur garantit également que le produit est adapté à un usage autre que normal.

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

3. Tout défaut ou produit livré par erreur doit être signalé à l'entrepreneur par écrit dans les 2 mois suivant la découverte du défaut.

Les produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine et dans un état neuf.

4. La période de garantie de l'entrepreneur correspond à la période de garantie du fabricant. Toutefois, l'entrepreneur n'est jamais responsable de l'adéquation finale des produits à chaque application individuelle par le consommateur, ni de tout conseil concernant l'utilisation ou l'application des produits.

5. La garantie ne s'applique pas si:

- le consommateur a réparé et/ou modifié lui-même les produits livrés et/ou les a fait réparer et/ou modifier par des tiers.

- les produits livrés ont été exposés à des conditions anormales ou ont été traités d'une autre manière avec négligence ou en conflit avec les instructions de l'entrepreneur et/ou ont été traités sur l'emballage.

- la défectuosité résulte en tout ou en partie de réglementations que le gouvernement a imposées ou imposera quant à la nature ou à la qualité des matériaux utilisés.

Article 11 - Livraison et exécution

1. L'entrepreneur fera preuve du plus grand soin 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 fait connaître à l'entreprise.

3. Sous réserve des dispositions du paragraphe 4 du présent article, la société exécutera les commandes acceptées avec la rapidité requise, mais au plus tard dans les 30 jours, à moins que le consommateur n'ait convenu d'un délai de livraison plus long. Si la livraison est retardée, ou si une commande ne peut être exécutée ou ne peut être exécutée qu'en partie, 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. Le consommateur n'a pas droit à une indemnisation.

4. Tous les délais de livraison sont indicatifs. Le consommateur ne peut tirer aucun droit des conditions mentionnées. Le dépassement d'un délai ne donne pas droit à une indemnisation pour le consommateur.

5. En cas de dissolution conformément au paragraphe 3 du présent article, l'entrepreneur remboursera le montant payé par le consommateur dans les meilleurs délais, mais au plus tard 14 jours après la dissolution.

6. Si la livraison d'un produit commandé s'avère impossible, l'entrepreneur fera tout son possible pour fournir un article de remplacement. Au plus tard au moment de la livraison, il sera indiqué de manière claire et compréhensible qu'un article de remplacement est livré. Le droit de rétractation ne peut être exclu pour les articles de remplacement.

7. Le risque de dommage et/ou de perte des produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant préalablement désigné et porté à la connaissance de l'entrepreneur, sauf convention contraire expresse.

Article 12 - Opérations de durée: durée, résiliation et prorogation

Annulation

1. Le consommateur peut à tout moment résilier un contrat conclu pour une durée indéterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, en tenant compte 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, en tenant compte des règles de résiliation convenues et d'un délai de préavis ne dépassant pas un mois.

3. Le consommateur peut, dans les contrats visés aux paragraphes précédents:

annuler à tout moment et ne pas être limité à l'annulation à un moment précis ou pendant une période précise ;

au moins les annuler de la même manière qu'ils ont été conclus par lui.

résilier toujours avec le même délai de préavis que celui que l'entrepreneur s'est fixé.

Article 13 - Paiement

1. Sauf convention contraire, les sommes dues par le consommateur doivent être payées dans les 7 jours ouvrables suivant le début du délai de réflexion visé à l'article 6, paragraphe 1. Dans le cas d'un

contrat de prestation de services, ce délai commence à courir après que le consommateur a reçu la confirmation du contrat.

2. Le consommateur a le devoir de signaler sans délai à l'entrepreneur toute inexactitude dans les données de paiement fournies ou indiquées.

3. En cas de non-paiement par le consommateur, l'entrepreneur a le droit, sous réserve des restrictions légales, de facturer les frais raisonnables portés à la connaissance du consommateur à l'avance.

Article 14 - Procédure de réclamation

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de réclamation suffisamment médiatisée et traite la réclamation conformément à cette procédure de réclamation.

2. Les réclamations concernant l'exécution du contrat doivent être présentées à l'entrepreneur de manière complète et claire dans les 2 mois suivant la découverte des défauts par le consommateur.

3. Les réclamations soumises à l'entrepreneur recevront une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation nécessite un délai de traitement prévisiblement plus long, l'entrepreneur répondra dans un délai de 14 jours avec une confirmation de réception et une indication du moment où le consommateur peut s'attendre à une réponse plus détaillée.

4. Si la réclamation ne peut être résolue d'un commun accord, un litige survient qui est soumis à la procédure de règlement des litiges.

5. En cas de réclamation, le consommateur doit d'abord contacter l'entrepreneur.

6. Une réclamation ne suspend pas les obligations de l'entrepreneur, à moins que l'entrepreneur n'indique le contraire par écrit.

7. Si une réclamation est jugée justifiée par l'entrepreneur, ce dernier, à sa discrétion, remplacera ou réparera gratuitement les produits livrés.

Article 15 - Litiges

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

2. La Convention de Vienne sur les ventes ne s'applique pas.

Article 16 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Les dispositions complémentaires ou dérogatoires aux présentes conditions générales ne peuvent pas être préjudiciables au 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.

Attention: les droits ne peuvent être déduits que de la version néerlandaise originale des Conditions générales.