

Conditions générales de vente

Article 1 – Définitions

Dans les présentes conditions, les termes suivants désignent :

Contrat complémentaire : contrat par lequel le consommateur acquiert des produits, contenus numériques et/ou services en lien avec un contrat à distance, ces produits, contenus et/ou services étant fournis par le professionnel ou par un tiers en vertu d'un accord entre ce tiers et le professionnel ;

Délai de rétractation : période pendant laquelle le consommateur peut exercer son droit de rétractation ;

Consommateur : personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle ;

Jour : jour calendaire ;

Contenu numérique : données produites et fournies sous forme numérique ;

Contrat à exécution successive : contrat portant sur la fourniture régulière de biens, de services et/ou de contenus numériques pendant une période déterminée ;

Support durable : tout moyen, y compris le courrier électronique, permettant au consommateur ou au professionnel de conserver des informations qui lui sont personnellement adressées, de manière à pouvoir les consulter ultérieurement pendant une période adaptée à leur finalité et à en permettre la reproduction à l'identique ;

Droit de rétractation : possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance pendant le délai de rétractation ;

Professionnel : personne physique ou morale membre de Thuiswinkel.org qui propose à distance aux consommateurs des produits, des contenus numériques (ou leur accès) et/ou des services ;

Contrat à distance : contrat conclu entre le professionnel et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, contenus numériques et/ou services, utilisant exclusivement ou notamment une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à sa conclusion ;

Formulaire type de rétractation : formulaire européen type de rétractation figurant à l'annexe I des présentes conditions. Cette annexe ne doit pas être fournie si le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour sa commande ;

Technique de communication à distance : moyen permettant de conclure un contrat sans que le consommateur et le professionnel soient physiquement présents simultanément au même endroit.

Article 2 – Identité du professionnel

Recommerce B.V., exerçant sous le nom commercial BuyVive

Bijsterhuizen 2029, 6604 LH Wijchen, Pays-Bas

Téléphone : +31 88 230 6820

Adresse électronique : cs@buyvive.com

Numéro d'immatriculation à la Chambre de commerce (KvK) : 42142030

Numéro de TVA : NL853529334B01

Article 3 – Champ d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre du professionnel et à tout contrat à distance conclu entre le professionnel et le consommateur.

Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales est mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est raisonnablement pas possible, le professionnel indique, avant la conclusion du contrat, où les conditions peuvent être consultées et qu'elles seront envoyées gratuitement au consommateur, à sa demande, dans les meilleurs délais.

Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, le texte des présentes conditions peut, par dérogation au paragraphe précédent, être mis à la disposition du consommateur par voie électronique avant la conclusion du contrat, de manière à ce qu'il puisse aisément l'enregistrer sur un support durable. Si cela n'est raisonnablement pas possible, il sera indiqué, avant la conclusion du contrat, où les conditions peuvent être consultées électroniquement et qu'elles seront envoyées gratuitement, par voie électronique ou autrement, sur demande.

Lorsque des conditions particulières relatives à un produit ou à un service s'appliquent également, les paragraphes 2 et 3 s'appliquent par analogie. En cas de contradiction, le consommateur peut toujours invoquer la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

Article 4 – L'offre

Si une offre est limitée dans le temps ou soumise à des conditions, cela est expressément précisé dans l'offre.

L'offre comprend une description complète et exacte des produits, contenus numériques et/ou services proposés. Cette description est suffisamment détaillée pour permettre au consommateur d'évaluer correctement l'offre. Les images utilisées par le professionnel représentent fidèlement les produits, services et/ou contenus numériques proposés. Les erreurs ou fautes manifestes dans l'offre n'engagent pas le professionnel.

Chaque offre contient les informations nécessaires pour que le consommateur comprenne clairement les droits et obligations liés à son acceptation.

Article 5 – Le contrat

Sous réserve du paragraphe 4, le contrat est conclu au moment où le consommateur accepte l'offre et remplit les conditions qui y sont associées.

Si le consommateur accepte l'offre par voie électronique, le professionnel confirme sans délai, par voie électronique, la réception de cette acceptation. Tant que cette réception n'a pas été confirmée, le consommateur peut résilier le contrat.

Si le contrat est conclu par voie électronique, le professionnel prend des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser la transmission électronique des données et garantir un environnement web sûr. Si le consommateur peut payer par voie électronique, le professionnel prend les mesures de sécurité appropriées.

Dans les limites de la loi, le professionnel peut vérifier si le consommateur est en mesure de satisfaire à ses obligations de paiement et examiner les faits et facteurs pertinents pour conclure de manière responsable un contrat à distance. Si cette vérification lui donne des raisons fondées de ne pas conclure le contrat, il peut refuser une commande ou une demande en motivant sa décision, ou soumettre son exécution à des conditions particulières.

Au plus tard lors de la livraison du produit, du service ou du contenu numérique, le professionnel fournit au consommateur, par écrit ou sur un support durable accessible, les informations suivantes :

- l'adresse physique de l'établissement du professionnel auquel le consommateur peut adresser ses réclamations ;

- les conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation ou une indication claire de son exclusion ;

les informations relatives aux garanties et au service après-vente existant ;

le prix du produit, service ou contenu numérique, toutes taxes comprises ; le cas échéant, les frais de livraison ; ainsi que les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance ;

les conditions de résiliation du contrat si sa durée dépasse un an ou est indéterminée ;

le formulaire type de rétractation, si le consommateur bénéficie de ce droit.

Dans le cas d'un contrat à exécution successive, le paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

Article 6 – Droit de rétractation

Pour les produits :

Le consommateur peut se rétracter d'un contrat d'achat d'un produit, sans avoir à justifier sa décision, pendant un délai d'au moins 14 jours. Le professionnel peut lui demander le motif de sa rétractation, sans pouvoir l'obliger à le communiquer.

Le délai visé au paragraphe 1 commence le lendemain du jour où le consommateur, ou un tiers qu'il a désigné au préalable autre que le transporteur, reçoit le produit, ou :

si plusieurs produits ont été commandés dans une même commande : le lendemain du jour où le consommateur, ou le tiers désigné, reçoit le dernier produit. Le professionnel peut refuser une commande de plusieurs produits dont les délais de livraison diffèrent, à condition d'en avoir clairement informé le consommateur avant la commande ;

si un produit est livré en plusieurs envois ou pièces : le lendemain du jour où le consommateur, ou le tiers désigné, reçoit le dernier envoi ou la dernière pièce ;

pour les contrats portant sur la livraison régulière de produits pendant une période donnée : le lendemain du jour où le consommateur, ou le tiers désigné, reçoit le premier produit.

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

Le consommateur peut se rétracter d'un contrat de service ou de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel, sans avoir à justifier sa décision, pendant un délai d'au moins 14 jours. Le professionnel peut lui demander le motif de sa rétractation, sans pouvoir l'obliger à le communiquer.

Le délai visé au paragraphe 3 commence le lendemain de la conclusion du contrat.

Si le professionnel n'a pas fourni les informations légalement obligatoires sur le droit de rétractation ou le formulaire type, le délai de rétractation expire douze mois après la fin du délai initial fixé conformément aux paragraphes précédents.

Si le professionnel fournit ces informations dans les douze mois suivant le début du délai initial, le délai de rétractation expire 14 jours après leur réception par le consommateur.

Article 7 – Obligations du consommateur pendant le délai de rétractation

Pendant le délai de rétractation, le consommateur manipule le produit et son emballage avec soin. Il ne déballe ou n'utilise le produit que dans la mesure nécessaire pour en déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement. Il doit pouvoir le manipuler et l'inspecter comme il serait autorisé à le faire en magasin.

Le consommateur n'est responsable que de la dépréciation du produit résultant de manipulations autres que celles autorisées au paragraphe 1.

Le consommateur n'est pas responsable de la dépréciation du produit si le professionnel ne lui a pas fourni, avant ou lors de la conclusion du contrat, toutes les informations légalement obligatoires relatives au droit de rétractation.

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

Pour exercer son droit de rétractation, le consommateur en informe le professionnel pendant le délai de rétractation au moyen du formulaire type ou de toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté.

Le consommateur renvoie ou remet le produit au professionnel (ou à son représentant autorisé) dès que possible et au plus tard dans les 14 jours suivant le jour de la notification visée au paragraphe 1. Cette obligation ne s'applique pas si le professionnel propose de récupérer lui-même le produit. Le délai est respecté si le consommateur expédie le produit avant son expiration.

Le consommateur renvoie le produit avec tous les accessoires fournis, si cela est raisonnablement possible dans son état et son emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires du professionnel.

Le risque et la charge de la preuve de l'exercice correct et dans les délais du droit de rétractation incombent au consommateur.

Le consommateur supporte les frais directs de renvoi du produit. Il ne les supporte pas si le professionnel ne l'a pas informé qu'ils lui incombent ou si le professionnel a indiqué les prendre à sa charge.

Si le consommateur se rétracte après avoir expressément demandé que l'exécution d'un service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité non conditionnés dans un volume limité ou une quantité déterminée commence pendant le délai de rétractation, il doit au professionnel un montant proportionnel à la part de l'obligation exécutée au moment de la rétractation par rapport à son exécution complète.

Le consommateur ne supporte aucun coût lié à l'exécution de services ou à la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité non conditionnés dans un volume ou une quantité limitée, ou de chauffage urbain, si :

- le professionnel ne lui a pas fourni les informations légalement obligatoires concernant le droit de rétractation, les frais dus en cas de rétractation ou le formulaire type ; ou

- le consommateur n'a pas expressément demandé que l'exécution du service ou la fourniture de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain commence pendant le délai de rétractation.

Le consommateur ne supporte aucun coût lié à la fourniture totale ou partielle de contenu numérique non fourni sur un support matériel si :

- il n'a pas expressément consenti, avant la fourniture, au début de l'exécution du contrat avant l'expiration du délai de rétractation ;

- il n'a pas reconnu perdre son droit de rétractation en donnant son consentement ; ou

- le professionnel n'a pas confirmé cette déclaration du consommateur.

L'exercice du droit de rétractation entraîne de plein droit la résiliation de tous les contrats complémentaires.

Article 9 – Obligations du professionnel en cas de rétractation

Si le professionnel permet au consommateur de notifier sa rétractation par voie électronique, il lui adresse sans délai un accusé de réception.

Le professionnel rembourse sans délai, et au plus tard dans les 14 jours suivant la notification de rétractation, tous les paiements reçus du consommateur, y compris les éventuels frais de livraison facturés pour le produit retourné. Sauf s'il propose de récupérer lui-même le produit, il peut différer le remboursement jusqu'à la réception du produit ou jusqu'à ce que le consommateur apporte la preuve de son expédition, la première de ces dates étant retenue.

Le professionnel effectue le remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur, sauf accord de ce dernier sur un autre moyen. Le remboursement est sans frais pour le consommateur.

Si le consommateur a choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard le moins cher, le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires correspondants.

Article 10 – Exclusions du droit de rétractation

Le professionnel peut exclure les produits et services suivants du droit de rétractation, uniquement s'il l'a clairement indiqué dans l'offre ou, en tout état de cause, en temps utile avant la conclusion du contrat :

Les produits ou services dont le prix dépend de fluctuations des marchés financiers échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de survenir pendant le délai de rétractation ;

Les contrats conclus lors d'une enchère publique, c'est-à-dire une méthode de vente dans laquelle le professionnel propose des produits, contenus numériques et/ou services à des consommateurs présents ou pouvant être présents en personne à la vente, sous la conduite d'un commissaire-priseur, et où l'adjudicataire est tenu de les acquérir ;

Les contrats de services après exécution complète du service, uniquement si :

l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur ; et

le consommateur a déclaré qu'il perdrait son droit de rétractation une fois le contrat entièrement exécuté par le professionnel ;

Les contrats de services d'hébergement autres qu'à des fins résidentielles, de transport de marchandises, de location de voitures et de restauration, lorsqu'une date ou période d'exécution précise est prévue ;

Les contrats portant sur des activités de loisirs lorsqu'une date ou période d'exécution précise est prévue ;

Les produits confectionnés selon les spécifications du consommateur, non préfabriqués et fabriqués sur la base d'un choix ou d'une décision individuelle du consommateur, ou clairement personnalisés ;

Les produits susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

Les produits scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été retiré après la livraison ;

Les produits qui, après livraison, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles en raison de leur nature ;

Les boissons alcoolisées dont le prix a été convenu lors de la conclusion du contrat, dont la livraison ne peut intervenir qu'après 30 jours et dont la valeur réelle dépend de fluctuations du marché échappant au contrôle du professionnel ;

Les enregistrements audio ou vidéo et les logiciels informatiques scellés dont le sceau a été retiré après livraison ;

Les journaux, périodiques ou magazines, à l'exception des abonnements à ces publications ;

La fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel, uniquement si :

l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur ; et

le consommateur a déclaré qu'il perdrait ainsi son droit de rétractation.

Article 11 – Le prix

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

Par dérogation au paragraphe précédent, le professionnel peut proposer à des prix variables des produits ou services dont les prix dépendent de fluctuations des marchés financiers échappant à son contrôle. Cette dépendance et le caractère indicatif des éventuels prix annoncés sont mentionnés dans l'offre.

Les augmentations de prix intervenant dans les trois mois suivant la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles résultent de dispositions légales ou réglementaires.

Les augmentations de prix intervenant trois mois ou plus après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si le professionnel l'a stipulé et si :

- elles résultent de dispositions légales ou réglementaires ; ou
- le consommateur peut résilier le contrat à compter de la date d'entrée en vigueur de l'augmentation.

Les prix indiqués dans les offres de produits ou services comprennent la TVA.

Lorsqu'un produit est proposé à un prix manifestement trop bas au regard des pratiques commerciales courantes et que ce prix résulte d'une erreur logicielle, le professionnel se réserve le droit d'ajuster ultérieurement le prix convenu à un niveau commercialement acceptable.

Article 12 – Exécution du contrat et garantie supplémentaire

Le professionnel garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications indiquées dans l'offre, aux exigences raisonnables de qualité et/ou d'utilité, ainsi qu'aux dispositions légales et réglementaires en vigueur à la date de conclusion du contrat. Si cela a été convenu, il garantit également que le produit convient à un usage autre que son usage normal.

Le professionnel offre au consommateur une garantie de 12 mois sur le produit. Les conditions pour en bénéficier sont les suivantes :

- Le produit a été utilisé normalement ;
- Le produit n'a pas été cassé ou endommagé du fait de l'usure normale ;
- Le produit a été correctement entretenu ;
- Le produit n'a pas été cassé ou endommagé par le consommateur.

Le professionnel ne propose pas de services de réparation. Il n'est pas possible de demander ultérieurement la réparation du produit ou de ses composants.

Le professionnel ne propose pas non plus de services de remplacement. Il n'est pas possible de demander le remplacement du produit ou de ses composants.

Le fabricant offre une garantie commerciale du fabricant. Celle-ci prend effet lors de la première vente.

La durée de garantie du fabricant restant à courir peut généralement être obtenue auprès du fabricant à l'aide du numéro de série figurant sur le produit. Le professionnel n'intervient pas comme intermédiaire dans les questions relatives à cette garantie.

Toute garantie supplémentaire accordée par le professionnel, son fournisseur, le fabricant ou l'importateur ne limite jamais les droits et recours légaux que le consommateur peut faire valoir contre le professionnel en cas de manquement de celui-ci à ses obligations contractuelles.

Par garantie supplémentaire, on entend tout engagement du professionnel, de son fournisseur, de l'importateur ou du fabricant accordant au consommateur des droits ou recours allant au-delà de ses obligations légales en cas de manquement contractuel.

Article 13 – Livraison et exécution

Le professionnel apporte le plus grand soin à la réception et à l'exécution des commandes de produits ainsi qu'à l'évaluation des demandes de prestation de services.

Le lieu de livraison est l'adresse communiquée par le consommateur au professionnel.

Sous réserve de l'article 4 des présentes conditions, le professionnel exécute les commandes acceptées dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours, sauf si un autre délai de livraison a été convenu. Si la livraison est retardée ou si une commande ne peut être exécutée, en tout ou en partie, le consommateur en est informé au plus tard 30 jours après sa commande. Il peut alors résilier le contrat sans frais et prétendre, le cas échéant, à des dommages-intérêts.

En cas de résiliation conformément au paragraphe précédent, le professionnel rembourse sans délai les sommes payées par le consommateur.

Le risque de détérioration et/ou de perte des produits reste à la charge du professionnel jusqu'à leur livraison au consommateur ou à un représentant préalablement désigné et signalé au professionnel, sauf convention expresse contraire.

Article 14 – Contrats à exécution successive : durée, résiliation et renouvellement

Résiliation :

Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat à durée indéterminée portant sur la fourniture régulière de produits (y compris d'électricité) ou de services, dans le respect des modalités de résiliation convenues et moyennant un préavis d'un mois au maximum.

Le consommateur peut résilier, à l'échéance prévue, un contrat à durée déterminée portant sur la fourniture régulière de produits (y compris d'électricité) ou de services, dans le respect des modalités de résiliation convenues et moyennant un préavis d'un mois au maximum.

Le consommateur peut résilier les contrats visés aux paragraphes précédents :

- à tout moment, sans être limité à une date ou à une période précise ;
- au moins selon les mêmes modalités que celles utilisées pour conclure le contrat ;
- toujours avec le même délai de préavis que celui que le professionnel s'est réservé.

Renouvellement :

Un contrat à durée déterminée portant sur la fourniture régulière de produits (y compris d'électricité) ou de services ne peut être tacitement prolongé ou renouvelé pour une durée déterminée.

Par dérogation au paragraphe précédent, un contrat à durée déterminée portant sur la fourniture régulière de quotidiens, journaux hebdomadaires et magazines peut être tacitement prolongé pour une durée déterminée de trois mois au maximum, si le consommateur peut résilier ce contrat prolongé à son échéance moyennant un préavis d'un mois au maximum.

Un contrat à durée déterminée portant sur la fourniture régulière de produits ou de services ne peut être tacitement prolongé pour une durée indéterminée que si le consommateur peut le résilier à tout moment moyennant un préavis d'un mois au maximum. Ce préavis est de trois mois au maximum si le contrat porte sur la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de quotidiens, journaux hebdomadaires et magazines.

Un contrat de durée limitée portant sur la fourniture régulière, à titre d'essai ou de découverte, de quotidiens, journaux hebdomadaires et magazines n'est pas reconduit tacitement et prend fin automatiquement à l'expiration de la période d'essai ou de découverte.

Durée :

Si un contrat a une durée supérieure à un an, le consommateur peut, après un an, le résilier à tout moment moyennant un préavis d'un mois au maximum, sauf si les exigences de raison et d'équité s'opposent à une résiliation avant l'échéance convenue.

Article 15 – Paiement

Sauf disposition contraire du contrat ou de conditions complémentaires, les sommes dues par le consommateur doivent être payées dans les 14 jours suivant le début du délai de rétractation ou, en l'absence d'un tel délai, dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat. Pour un contrat de services, ce délai commence le lendemain de la réception de la confirmation du contrat par le consommateur.

Le consommateur doit signaler sans délai au professionnel toute inexactitude dans les informations de paiement fournies ou indiquées.

Si le consommateur ne s'acquitte pas de ses obligations de paiement dans les délais, le professionnel l'informe du retard et lui accorde un délai supplémentaire de 14 jours à compter du lendemain de la réception de la mise en demeure. À défaut de paiement dans ce délai, des intérêts légaux sont dus sur le montant restant et le professionnel peut facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires engagés. Ces frais sont plafonnés à 15 % des premiers 2 500 € impayés, 10 % des 2 500 € suivants et 5 % des 5 000 € suivants, avec un minimum de 40 €. Le professionnel peut appliquer des montants ou pourcentages plus favorables au consommateur.

Article 16 – Procédure de réclamation

Le professionnel dispose d'une procédure de traitement des réclamations suffisamment portée à la connaissance du public et traite les réclamations conformément à celle-ci.

Les réclamations relatives à l'exécution du contrat doivent être présentées au professionnel dans un délai raisonnable après la constatation des défauts, avec une description complète et claire.

Le professionnel répond aux réclamations dans les 14 jours suivant leur réception. Si une réclamation nécessite manifestement un délai de traitement plus long, il en accuse réception dans ce délai de 14 jours et indique quand le consommateur peut s'attendre à recevoir une réponse plus détaillée.

Le consommateur doit accorder au professionnel au moins quatre semaines pour tenter de résoudre la réclamation à l'amiable. À l'issue de cette période, un litige susceptible d'être soumis à la procédure de règlement des litiges peut naître.

Article 17 – Litiges

Les litiges sont soumis au tribunal légalement compétent. Dans la mesure où une clause attributive de juridiction est légalement autorisée, ils sont soumis au tribunal de district d'Oost-Brabant, siège de 's-Hertogenbosch (Pays-Bas). Cette disposition ne limite pas le droit du consommateur de saisir un autre tribunal compétent en vertu de règles impératives.

Article 18 – Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Les dispositions complémentaires ou dérogeant aux présentes conditions générales doivent être consignées par écrit ou sous une forme permettant au consommateur de les conserver facilement sur un support durable.

Article 19 – Modification des conditions générales de [Thuiswinkel.org](https://thuiswinkel.org)

Les modifications des présentes conditions ne prennent effet qu'après leur publication selon les modalités appropriées, étant entendu que, si des modifications s'appliquent pendant la durée d'une offre, la disposition la plus favorable au consommateur prévaut.