

Conditions Générales Kaatjes Bakwinkel

Table des matières :

- Article 1 - Définitions
- Article 2 - Identité du commerçant
- Article 3 - Champ d'application
- Article 4 - L'offre
- Article 5 - Le contrat
- Article 6 - Droit de rétractation
- Article 7 - Frais en cas de rétractation
- Article 8 - Exclusion du droit de rétractation
- Article 9 - Le prix
- Article 10 - Conformité et garantie
- Article 11 - Livraison et exécution
- Article 12 - Paiement
- Article 13 - Procédure de réclamation
- Article 14 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Article 1 - Définitions

Dans les présentes conditions, on entend par :

1. Délai de réflexion : période pendant laquelle le consommateur peut exercer son droit de rétractation.
2. Consommateur : personne physique n'agissant pas dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale et concluant un contrat à distance avec le commerçant.
3. Jour : jour calendaire.
4. Support durable : tout moyen permettant au consommateur ou au commerçant de stocker des informations personnelles de manière à pouvoir les consulter ultérieurement et les reproduire sans modification.
5. Droit de rétractation : possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance pendant le délai de réflexion.
6. Formulaire type : formulaire de rétractation mis à disposition par le commerçant que le consommateur peut remplir pour exercer son droit de rétractation.
7. Commerçant : personne physique ou morale proposant des produits et/ou services à distance aux consommateurs.
8. Contrat à distance : contrat conclu dans le cadre d'un système organisé par le commerçant pour la vente à distance, utilisant exclusivement des techniques de communication à distance.
9. Technique de communication à distance : moyen permettant de conclure un contrat sans que le consommateur et le commerçant soient présents dans le même lieu.
10. Conditions Générales : les présentes Conditions Générales du commerçant.

Article 2 - Identité du commerçant

Kaatjes Bakwinkel Dorpsstraat 38a, 2211GD Noordwijkerhout
0252-514399 (joignable pendant les heures d'ouverture du magasin)

info@kaatjesbakwinkel.nl

Numéro de registre du commerce : 53014529

Numéro d'identification TVA : NL002061626B84

Article 3 - Champ d'application

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre du commerçant et à tout contrat à distance ou commande conclue entre le commerçant et le consommateur.
2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions est mis à disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, il sera indiqué que les conditions peuvent être consultées chez le commerçant et envoyées gratuitement sur demande.
3. Si le contrat est conclu par voie électronique, le texte des conditions peut être mis à disposition de manière à ce que le consommateur puisse le sauvegarder sur un support durable.
4. Si des conditions spécifiques de produits ou services s'appliquent en plus des présentes, les paragraphes 2 et 3 s'appliquent également. En cas de contradiction, le consommateur peut invoquer la disposition la plus favorable.
5. Si une ou plusieurs dispositions sont nulles ou annulées, le reste du contrat reste en vigueur. Les dispositions concernées seront remplacées par des dispositions équivalentes.
6. Les situations non prévues doivent être interprétées dans l'esprit des présentes conditions.
7. Les ambiguïtés concernant l'interprétation ou le contenu doivent être résolues dans l'esprit des présentes conditions.

Article 4 - L'offre

1. Si une offre a une durée limitée ou est soumise à conditions, cela est clairement indiqué.
2. L'offre est sans engagement. Le commerçant peut la modifier.
3. L'offre contient une description complète et précise des produits et/ou services proposés. Les images sont fidèles à la réalité. Les erreurs manifestes ne lient pas le commerçant.
4. Toutes les images et spécifications sont indicatives et ne donnent pas droit à une indemnisation ou à une résiliation du contrat.
5. Les couleurs des produits sur les images peuvent différer des couleurs réelles.

Article 5 - Le contrat

1. Le contrat est conclu - sous réserve du paragraphe 4 - lorsque le consommateur accepte l'offre et remplit les conditions stipulées.
2. Si le consommateur accepte l'offre par voie électronique, le commerçant confirme immédiatement la réception. Tant que cette confirmation n'a pas été envoyée, le consommateur peut résilier le contrat.
3. Si le contrat est conclu électroniquement, le commerçant prend des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser la transmission des données et garantir un environnement web sécurisé. En cas de paiement électronique, des mesures de sécurité adéquates seront appliquées.
4. Le commerçant peut - dans le cadre légal - vérifier la capacité du consommateur à remplir ses obligations de paiement, ainsi que tout facteur pertinent pour une conclusion responsable du contrat. S'il a des raisons valables de ne pas conclure le contrat, il peut refuser la commande ou imposer des conditions particulières.
5. Le commerçant fournira au consommateur, au plus tard lors de la livraison, les informations suivantes par écrit ou sur un support durable : a. l'adresse du siège pour les réclamations ; b. les conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation ou l'indication claire de son exclusion ; c. les informations sur les garanties et le service après-vente ; d. les données mentionnées à l'article 4 paragraphe 3, sauf si elles ont déjà été fournies ; e. les conditions de résiliation pour les contrats d'une durée supérieure à un an ou à durée indéterminée.
6. En cas de contrat à durée continue, le paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.
7. Tout contrat est conclu sous réserve de la disponibilité suffisante des produits concernés.

Article 6 - Droit de rétractation

En cas de livraison de produits :

1. Le consommateur peut résilier le contrat sans motif dans un délai de 14 jours à compter du jour suivant la réception du produit.
2. Pendant ce délai, le consommateur manipule le produit et l'emballage avec soin. Il ne le déballe que dans la mesure nécessaire pour décider de le conserver. En cas de rétractation, il retourne le produit avec ses accessoires, si possible dans son état et emballage d'origine, conformément aux instructions du commerçant.
3. Le consommateur doit notifier sa rétractation dans les 14 jours suivant la réception, via le formulaire type. Ensuite, il dispose de 14 jours pour retourner le produit ou le déposer chez Kaatjes Bakwinkel. Une preuve d'envoi est requise.
4. Si aucune notification ou retour n'est effectué dans les délais, l'achat est définitif.

Â En cas de prestation de services :

5. Le consommateur peut résilier le contrat sans motif dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat, sauf dispositions de l'article 8, paragraphes 3a et 3b.
6. Le consommateur suit les instructions claires fournies par le commerçant.

Article 7 - Frais en cas de rétractation

1. Les frais de retour sont à la charge du consommateur.
2. Les montants déjà payés seront remboursés dans les 14 jours suivant la rétractation, sous réserve de réception du produit ou d'une preuve d'envoi. Le remboursement s'effectue via le mode de paiement initial, sauf accord contraire du consommateur.
3. En cas de dommage causé par une mauvaise manipulation, le consommateur est responsable de la perte de valeur.
4. Le consommateur ne peut être tenu responsable de la perte de valeur si le commerçant n'a pas fourni toutes les informations légales sur le droit de rétractation avant la conclusion du contrat.

Article 8 - Exclusion du droit de rétractation

1. Le commerçant peut exclure le droit de rétractation pour certains produits et services, à condition que cela soit clairement indiqué dans l'offre.
2. L'exclusion est possible uniquement pour les produits : a. fabriqués selon les spécifications du consommateur ; b. de nature personnelle ; c. ne pouvant être retournés en raison de leur nature ; d. périssables ou sujets à vieillissement rapide ; e. dont le prix dépend de fluctuations du marché ; f. journaux et magazines individuels

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 taux de TVA.
2. Par dérogation au paragraphe précédent, le commerçant peut proposer des produits ou services dont les prix sont soumis à des fluctuations sur le marché financier et sur lesquels il n'a aucune influence, à des prix variables. Cette dépendance aux fluctuations et le fait que les prix indiqués sont des prix indicatifs seront mentionnés dans l'offre.
3. Les augmentations de prix dans les trois mois suivant la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles résultent de dispositions légales.
4. Les augmentations de prix à partir de trois mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si le commerçant les a stipulées et : a. qu'elles résultent de dispositions légales ; ou b. que le consommateur a le droit 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 services s'entendent TVA incluse.

6. Tous les prix sont sous réserve d'erreurs d'impression ou de typographie. Aucune responsabilité n'est acceptée pour les conséquences de telles erreurs. En cas d'erreur, le commerçant n'est pas tenu de livrer le produit au prix erroné.

Article 10 - Conformité et garantie

1. Le commerçant 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 convenu, le commerçant garantit également que le produit est adapté à un usage autre que normal.
2. Toute garantie fournie par le commerçant, le fabricant ou l'importateur ne porte pas atteinte aux droits légaux du consommateur découlant du contrat.
3. Les défauts ou produits livrés incorrectement doivent être signalés par écrit au commerçant dans un délai de quatre semaines après la livraison. Le retour des produits doit se faire dans leur emballage d'origine et à l'état neuf.
4. La durée de garantie du commerçant correspond à celle du fabricant. Le commerçant n'est jamais responsable de l'adéquation finale des produits à une application spécifique par le consommateur, ni des conseils concernant l'utilisation ou l'application des produits.
5. La garantie ne s'applique pas si :
 - le consommateur a réparé et/ou modifié les produits lui-même ou les a fait réparer et/ou modifier par des tiers ;
 - les produits ont été exposés à des conditions anormales, ont été manipulés de manière négligente ou ont été utilisés contrairement aux instructions du commerçant et/ou de l'emballage ;
 - le défaut résulte entièrement ou partiellement de prescriptions imposées ou à venir par les autorités concernant la nature ou la qualité des matériaux utilisés.

Article 11 - Livraison et exécution

1. Le commerçant fera preuve de la plus grande diligence dans la réception et l'exécution des commandes de produits ainsi que dans l'évaluation des demandes de prestations de services.
2. L'adresse de livraison est celle que le consommateur a communiquée au commerçant.
3. Sous réserve du paragraphe 4 du présent article, le commerçant exécutera les commandes acceptées dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les 30 jours, sauf si le consommateur a accepté un délai de livraison plus long. En cas de retard ou d'impossibilité (totale ou partielle) de livraison, le consommateur en sera informé dans les 30 jours suivant la commande. Le consommateur a alors le droit de résilier le contrat sans frais. Aucun droit à indemnisation ne peut être revendiqué.
4. Le commerçant se réserve le droit d'annuler à tout moment les ateliers proposés, notamment en cas de circonstances imprévues (comme la maladie de l'animateur ou l'indisponibilité du lieu) ou si le nombre minimum de 4 participants n'est pas atteint. Les consommateurs inscrits seront informés à l'avance. En cas d'annulation par le commerçant, le montant payé sera remboursé dans un délai de 14 jours.
5. Tous les délais de livraison sont indicatifs. Aucun droit ne peut être tiré des délais mentionnés. Le dépassement d'un délai ne donne pas droit à une indemnisation.
6. En cas de résiliation conformément au paragraphe 3, le commerçant remboursera le montant payé par le consommateur dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les 14 jours suivant la résiliation.
7. Si la livraison d'un produit commandé s'avère impossible, le commerçant s'efforcera de proposer un article de remplacement. Lors de la livraison, il sera clairement indiqué qu'il s'agit d'un produit de remplacement. Le droit de rétractation ne peut être exclu pour les produits de remplacement. Les frais de retour éventuels sont à la charge du commerçant.
8. Le risque de dommage et/ou de perte des produits incombe au commerçant jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant désigné à l'avance, sauf accord contraire explicite.

Article 12 - Paiement

1. Sauf disposition contraire, les montants dus par le consommateur doivent être réglés dans les 7 jours ouvrables suivant le début du délai de rétractation visé à l'article 6. En cas de contrat de prestation de services, ce délai commence après réception de la confirmation du contrat.
2. Le consommateur est tenu de signaler immédiatement toute erreur dans les données de paiement fournies ou mentionnées.
3. En cas de non-paiement, le commerçant est en droit, sous réserve des dispositions légales, de facturer les frais raisonnables préalablement communiqués au consommateur.

Article 13 - Procédure de réclamation

1. Le commerçant dispose d'une procédure de réclamation suffisamment publiée et traite les réclamations conformément à cette procédure.
2. Les réclamations concernant l'exécution du contrat doivent être soumises au commerçant dans un délai de 7 jours après constatation des défauts, avec une description complète et claire.
3. Les réclamations reçues sont traitées dans un délai de 14 jours à compter de leur réception. Si une réclamation nécessite un délai de traitement plus long, le commerçant envoie une confirmation de réception dans les 14 jours avec une indication du délai de réponse.
4. Une réclamation ne suspend pas les obligations du commerçant, sauf indication contraire écrite.
5. Si une réclamation est jugée fondée par le commerçant, celui-ci remplacera ou réparera gratuitement les produits livrés, à sa discrétion.

Article 14 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Les dispositions complémentaires ou dérogatoires aux présentes conditions générales ne doivent pas être préjudiciables au consommateur et doivent être consignées par écrit ou sur un support durable accessible au consommateur.