

Conditions générales

Ces conditions générales de la Nederlandse Thuiswinkel Organisatie (ci-après : Thuiswinkel.org) ont été établies d'un commun accord avec l'Association des consommateurs dans le cadre du Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) du Conseil économique et social. Elles entreront en vigueur le 1er juin 2014.

Sommaire :

Article 1 - Définitions

Article 2 - Identité du chef d'entreprise

Article 3 - Champ d'application

Article 4 - L'offre

Article 5 - Le contrat

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 coûts

Article 9 - Obligations du chef d'entreprise en cas de rétractation

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

Article 11 - Le prix

Article 12 - Respect du contrat et garantie complémentaire

Article 13 - Livraison et exécution

Article 14 - Transactions sur la durée : durée, résiliation et reconduction

Article 15 - Paiement

Article 16 - Procédure de réclamation

Article 17 - Litiges

Article 18 - Garantie commerciale

Article 19 - Dispositions supplémentaires ou dérogatoires

Article 1 - Définitions

Dans ces conditions, les termes ci-après désignent ce qui suit :

1. Contrat complémentaire : un contrat dans le cadre duquel le consommateur acquiert des produits, du contenu et/ou des services numériques en rapport avec un contrat à distance et ces biens, ce contenu et/ou ces services numériques sont fournis par le chef d'entreprise ou par un tiers sur la base d'un accord conclu entre ce tiers et le chef d'entreprise ;
2. Délai de réflexion : le délai pendant lequel le consommateur peut exercer son droit de rétractation ;
3. Consommateur : la personne physique qui n'agit pas à des fins en rapport avec son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle ;
4. Jour : jour calendaire ;
5. Contenu numérique : les données produites et fournies sous forme numérique ;
6. Contrat avec durée : un contrat pour la livraison régulière de biens, de services et/ou de contenu numérique pendant une période définie ;
7. Support de données durable : tout outil, y compris les e-mails, permettant au consommateur ou au chef d'entreprise de sauvegarder des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière qui lui permette de les consulter ou de les utiliser aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permette la reproduction à l'identique des informations stockées ;
8. Droit de rétractation : la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance pendant le délai de réflexion ;
9. Chef d'entreprise : la personne physique ou morale qui est membre de Thuiswinkel.org et qui propose des produits, (un accès à) du contenu et/ou des services numériques à distance aux consommateurs ;
10. Contrat à distance : un contrat conclu entre le chef d'entreprise et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, de contenu et/ou de services numériques, qui, jusqu'à la conclusion de ce contrat, utilise (presque) exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance ;
11. Modèle de formulaire de rétractation : le modèle de formulaire de rétractation européen repris en Annexe I des présentes conditions ; l'annexe I ne doit pas être mise à disposition si le consommateur n'a pas de droit de rétractation en raison de la nature de sa commande ;
12. Technologie de communication à distance : moyen permettant de conclure un contrat sans que le consommateur et le chef d'entreprise n'aient à se réunir en personne dans le même lieu.

Article 2 - Identité du chef d'entreprise

Nom du chef d'entreprise : **e-com optics GmbH**

Agissant sous le(s) nom(s) : **Lensplaza**

Adresse de l'entreprise :

Weberstraße 3

22083 Hamburg

Numéro de téléphone : [+31 \(0\) 85 – 40 11 975](tel:+31(0)85-4011975)

Disponibilité : du lundi au vendredi de 09 h 30 à 16 h 30

Adresse e-mail : support_be-fr@lensplaza.com

Amtsgericht Hamburg, HRB 171514

Numéro de TVA : NL 826532445 B01

Article 3 - Champ d'application

1. Ces conditions générales s'appliquent à chaque offre du chef d'entreprise et à chaque contrat conclu à distance entre le chef d'entreprise et le consommateur.
2. Avant que le contrat ne soit conclu à distance, le texte de ces conditions générales est mis à la disposition du consommateur. Lorsque cela ne s'avère pas raisonnablement possible, le chef d'entreprise indiquera (préalablement à la signature du contrat à distance) la façon dont les conditions générales peuvent être consultées chez le chef d'entreprise et la façon dont elles peuvent être envoyées dans les plus brefs délais et sans frais sur simple demande du consommateur.
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 de ces conditions générales pourra être mis à la disposition du consommateur par voie électronique, de façon à ce que ces conditions puissent être sauvegardées simplement par le consommateur sur un support de données durable. Si cela ne s'avère pas raisonnablement possible, il sera indiqué, avant que le contrat ne soit conclu à distance, où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et que ces conditions seront envoyées par voie électronique par un autre biais gratuitement, et ce, sur simple demande du consommateur.
4. Dans le cas où, outre ces conditions générales, d'autres conditions de produits ou de services sont également applicables, les deuxième et troisième paragraphes du contrat sont applicables et le consommateur peut invoquer la disposition applicable qui lui est la plus favorable en cas de conditions contradictoires.

Article 4 - L'offre

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou si elle est soumise à des conditions, cela sera explicitement indiqué dans l'offre.
2. L'offre comprend une description complète et précise des produits, du contenu et/ou des services numériques proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre une évaluation correcte de l'offre par le consommateur. Si le chef d'entreprise utilise des images, celles-ci reflètent fidèlement les produits, les services et/ou le contenu numérique. Les erreurs évidentes ou manifestes dans l'offre ne lient pas le chef d'entreprise.
3. Chaque offre contient des informations afin que les droits et les obligations associés à l'acceptation de l'offre soient clairs pour le consommateur.

Article 5 - Le contrat

1. Le contrat est conclu sous réserve des dispositions du paragraphe 4 au moment de l'acceptation de l'offre par le consommateur et sous réserve du respect des conditions correspondantes.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, le chef d'entreprise confirme la réception de l'acceptation de l'offre immédiatement par voie électronique. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par le chef d'entreprise, le consommateur peut résilier le contrat.
3. Si le contrat est conclu par voie électronique, le chef d'entreprise prendra les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger le transfert électronique des données et veillera à un environnement Web sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, le chef d'entreprise respectera les mesures de sécurité appropriées.
4. Le chef d'entreprise peut, dans les cadres légaux, se renseigner pour savoir si le consommateur peut satisfaire à ses obligations de paiement, et il peut également se renseigner sur l'ensemble des faits et facteurs pertinents à la conclusion justifiée du contrat à distance. Dans le cadre de cette enquête, si le chef d'entreprise a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, il a le droit de refuser de façon motivée une commande ou une demande ou de fixer des conditions particulières à l'exécution du contrat.
5. Le chef d'entreprise communiquera au consommateur les informations suivantes au plus tard à la livraison du produit, du service ou du contenu numérique, par écrit ou de telle sorte que celles-ci puissent être stockées par le consommateur de manière accessible sur un support durable :
 - a. l'adresse de l'établissement du chef d'entreprise où le consommateur peut adresser ses plaintes ;
 - b. les conditions dans lesquelles et le moyen par lequel le consommateur peut exercer son droit de rétractation, ou une déclaration claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
 - c. les informations sur les garanties et le service après-vente ;
 - d. le prix toutes taxes comprises du produit, du service ou du contenu numérique ; le cas échéant, les frais de livraison ; et le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance ;
 - e. les conditions de résiliation du contrat si celui-ci a une durée supérieure à un an ou est d'une durée indéterminée ;
 - f. si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de rétractation.
6. Dans le cas d'une transaction sur la durée, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

Article 6 – Droit de rétractation

Pour les produits :

1. Le consommateur peut résilier un contrat concernant l'achat d'un produit pendant un délai de réflexion de 15 jours sans devoir motiver sa raison. Le chef d'entreprise peut demander au consommateur la raison de sa rétractation, mais ne peut pas le contraindre à indiquer son ou ses motifs.
2. Le délai de réflexion visé au paragraphe 1 commence le lendemain du jour où le consommateur, ou un tiers désigné à l'avance par le consommateur, autre que le

transporteur, a reçu le produit ou :

- a. si le consommateur a commandé plusieurs produits dans la même commande : le jour où le consommateur, ou un tiers qu'il a désigné, a reçu le dernier produit. Le chef d'entreprise peut, pour autant qu'il ait informé clairement le consommateur avant le processus de commande, refuser une commande de plusieurs produits ayant des délais de livraison différents.
- b. si la livraison d'un produit se compose de différentes expéditions ou parties : le jour où le consommateur, ou un tiers qu'il a désigné, a reçu la dernière expédition ou la dernière partie ;
- c. dans le cas de contrats de livraison régulière de produits pendant une certaine période : le jour où le consommateur, ou un tiers qu'il a désigné, a reçu le premier produit.

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

3. Le consommateur peut résilier un contrat de service et un contrat de livraison d'un contenu numérique qui n'a pas été livré sur un support matériel pendant une période de 14 jours sans devoir en motiver les raisons. Le chef d'entreprise peut demander au consommateur la raison de sa rétractation, mais ne peut pas le contraindre à indiquer son ou ses motifs.
4. Le délai de réflexion visé au paragraphe 3 commence le jour suivant la conclusion du contrat.

Prolongation du délai de réflexion pour les produits, les services et le contenu numérique non livrés sur un support matériel en cas de non-exercice du droit de rétractation :

5. Si le chef d'entreprise n'a pas fourni au consommateur les informations requises par la loi sur le droit de rétractation ou le modèle de formulaire pour la rétractation, le délai de réflexion expire douze mois après la fin de la période de réflexion initiale, établie conformément aux paragraphes précédents du présent article.
6. Si le chef d'entreprise a fourni au consommateur les informations visées au paragraphe précédent dans les douze mois suivant la date d'entrée en vigueur du délai de réflexion initial, le délai de réflexion expire 15 jours après le jour où le consommateur a reçu ces informations.

Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion

1. Pendant le délai de réflexion, le consommateur manipulera soigneusement le produit et son emballage. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Le principe est que le consommateur ne peut manipuler et inspecter le produit que de la façon dont il serait autorisé à le faire dans un magasin.
2. Le consommateur est uniquement responsable de la diminution de valeur du produit résultant d'une manipulation du produit allant au-delà de celle décrite au paragraphe 1.
3. Le consommateur n'est pas responsable de la dépréciation du produit si le chef d'entreprise ne lui a pas communiqué toutes les informations requises par la loi au sujet du droit de rétractation avant ou au moment de la conclusion du contrat.

Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et coûts

1. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il doit le signaler au chef d'entreprise pendant le délai de réflexion en soumettant le formulaire de rétraction ou d'une autre façon non équivoque.
2. Le consommateur doit renvoyer le produit dans les meilleurs délais, à savoir dans les 15 jours à compter du jour suivant la notification visée au paragraphe 1, ou alors le consommateur le remet au (à un représentant du) chef d'entreprise. Ce n'est pas nécessaire si le chef d'entreprise a proposé de venir chercher le produit lui-même. Dans tous les cas, le consommateur doit avoir respecté le délai de retour s'il retourne le produit avant l'expiration du délai de réflexion.
3. Le consommateur retourne le produit avec tous les accessoires, si cela est raisonnablement possible, dans son état et son emballage d'origine, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par le chef d'entreprise.
4. Le risque et la charge de la preuve pour l'exercice correct et opportun du droit de rétractation incombent au consommateur.
5. Le consommateur supporte les frais directs du retour du produit. Si le chef d'entreprise n'a pas indiqué au consommateur que le consommateur doit supporter ces frais ou si le chef d'entreprise indique qu'il supporte lui-même ces frais, le consommateur n'a pas à assumer les frais de retour.
6. Si le consommateur se rétracte après avoir demandé explicitement que la prestation du service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité non conditionnés pour la vente dans un volume limité ou une quantité définie commence pendant le délai de réflexion, le consommateur doit au chef d'entreprise un montant proportionnel à cette partie de l'engagement rempli par le chef d'entreprise au moment de la rétraction, par rapport à la pleine exécution de l'obligation.
7. Le consommateur ne supporte aucun frais pour l'exécution de services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité non conditionnés pour la vente en quantité ou volume limités, ni pour la fourniture de chauffage urbain, si :
 - a. le chef d'entreprise n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises concernant le droit de rétractation, le remboursement en cas de rétractation ou le formulaire de rétractation, ou ;
 - b. le consommateur n'a pas explicitement demandé que l'exécution du service ou la livraison de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain débute pendant la période de réflexion.
8. Le consommateur ne supportera aucun frais pour la livraison totale ou partielle de contenu numérique non fourni sur un support matériel, si :
 - a. avant la livraison, il n'a pas explicitement donné son accord pour commencer l'exécution du contrat avant la fin de la période de réflexion ;
 - b. il n'a pas reconnu avoir perdu son droit de rétractation en donnant son consentement ; ou
 - c. le chef d'entreprise a omis de confirmer cette déclaration du consommateur.
9. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, la résiliation de plein droit de tous les contrats complémentaires s'ensuit.

Article 9 - Obligations du chef d'entreprise en cas de rétractation

1. Si le chef d'entreprise permet au consommateur de signaler sa rétraction par voie électronique, il envoie un accusé de réception dès réception de cette notification.
2. Le chef d'entreprise rembourse tous les paiements du consommateur, y compris les éventuels frais de livraison facturés par le chef d'entreprise pour le produit retourné, immédiatement et au plus tard dans les 14 jours suivant le jour où le consommateur a notifié sa rétractation. À moins que le chef d'entreprise ne propose de venir récupérer le produit lui-même, il peut attendre la réception du produit avant de procéder au remboursement ou demander au consommateur une preuve attestant de l'envoi du produit, selon la première éventualité.
3. Pour le remboursement, le chef d'entreprise utilise le même mode de paiement que le consommateur, sauf si le consommateur accepte un autre moyen de paiement. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.
4. Si le consommateur a choisi un mode de livraison plus coûteux que l'envoi standard au plus bas prix, le chef d'entreprise n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires qui en découlent.

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

Le chef d'entreprise peut exclure les produits et les services suivants du droit de rétractation, mais uniquement si celui-ci l'a clairement précisé dans l'offre, ou du moins à temps pour la conclusion du contrat :

1. Les produits ou services dont le prix dépend des fluctuations du marché financier sur lesquelles le chef d'entreprise n'a aucune influence et qui sont susceptibles de se produire pendant la période de réflexion.
2. Les contrats conclus lors d'une vente aux enchères publique. Par vente aux enchères publique, nous entendons une méthode de vente pendant laquelle des produits, du contenu et/ou des services numériques sont proposés par le chef d'entreprise au consommateur présent en personne ou ayant la possibilité d'être présent en personne à la vente aux enchères, menée par un commissaire-priseur et où l'adjudicataire est tenu d'acheter les produits, le contenu et/ou les services numériques ;
3. Les contrats de service, après exécution complète du service, mais seulement si :
 - a. l'exécution a commencé avec le consentement préalable explicite du consommateur ; et
 - b. le consommateur a déclaré qu'il perdra son droit de rétractation dès que le chef d'entreprise aura pleinement exécuté le contrat ;
4. Les voyages à forfait tels que visés par l'article 7:500 BW (Code civil néerlandais) et les contrats de transport des passagers ;
5. Les contrats de service pour la mise à disposition de logements, si le contrat prévoit une date ou une période définie d'exécution autre qu'à des fins résidentielles, de transport de biens, de services de location de voiture et de restauration ;
6. Les contrats relatifs aux activités de loisirs si le contrat prévoit une date ou une période définie d'exécution ;

7. Les produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, non préfabriqués et fabriqués sur la base d'un choix ou d'une décision individuelle du consommateur, ou clairement destinés à une personne spécifique ;
8. Les produits qui se détériorent rapidement ou ont une période de conservation limitée ;
9. Les produits scellés qui, pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, ne peuvent pas être retournés, et qui ont été descellés après la livraison ;
10. Les produits qui, par nature, ont été irrévocablement mélangés à d'autres produits après leur livraison ;
11. Les boissons alcoolisées dont le prix a été convenu lors de la conclusion du contrat, mais dont la livraison ne peut intervenir qu'après 30 jours, et dont la valeur réelle dépend des fluctuations du marché sur lesquelles le chef d'entreprise n'a aucune influence ;
12. Les enregistrements audio ou vidéo et les logiciels informatiques scellés, descellés par le consommateur après la livraison ;
13. Les journaux, revues ou magazines, à l'exception de l'abonnement à ceux-ci ;
14. La livraison de contenu numérique autrement que sur un support tangible, mais seulement si :
 - a. l'exécution a commencé avec le consentement préalable explicite du consommateur ; et
 - b. le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de rétractation.

Article 11 - Le prix

1. Pendant la période de validité reprise dans l'offre, les prix des produits et/ou des services proposés n'ont pas augmenté, à l'exception des changements de prix dus à des variations des taux de TVA.
2. Par dérogation au paragraphe précédent, le chef d'entreprise peut proposer à prix variables des produits ou des services dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels le chef d'entreprise n'a aucun contrôle. Ce lien avec les fluctuations et le fait que les prix éventuellement mentionnés sont des prix cibles sont mentionnés dans l'offre.
3. Les hausses 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 hausses de prix à partir de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si le chef d'entreprise l'a stipulé et :
 - a. si celles-ci sont la conséquence de réglementations ou de dispositions légales ; ou
 - b. si le consommateur est autorisé à résilier le contrat à compter du jour où la hausse des prix prend effet.
5. Les prix, mentionnés dans l'offre, de produits ou de services s'entendent TVA incluse.

Article 12 - Respect du contrat et garantie complémentaire

1. Le chef d'entreprise garantit que les produits et/ou les services sont conformes au contrat, aux spécifications énoncées dans l'offre, aux exigences raisonnables de fiabilité et/ou à la facilité d'utilisation et aux dispositions légales et/ou aux règlements gouvernementaux en vigueur à la date de conclusion du contrat. En cas d'accord, le chef d'entreprise garantit également que le produit est adapté à un usage autre que normal.

2. Une garantie supplémentaire fournie par le chef d'entreprise, son fournisseur, son fabricant ou son importateur ne limite jamais les droits et les revendications légales que peut faire valoir le consommateur en vertu du contrat à l'encontre du chef d'entreprise si ce dernier n'a pas rempli sa part du contrat.

3. Par garantie complémentaire, nous entendons tout engagement du chef d'entreprise, de son fournisseur, de son importateur ou de producteur dans lequel il octroie au consommateur certains droits ou certaines revendications allant au-delà de leurs obligations légales si le consommateur n'a pas rempli sa part du contrat.

Article 13 - Livraison et exécution

1. Le chef d'entreprise fera preuve du plus grand soin lorsqu'il réceptionnera et exécutera des commandes de produits et lors de l'évaluation des demandes de prestations de services.

2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a notifiée au chef d'entreprise.

3. Compte tenu des dispositions énoncées à l'article 4 des présentes conditions générales, le chef d'entreprise exécutera les commandes acceptées rapidement et au plus tard dans les 30 jours, à moins qu'un délai de livraison plus long n'ait été convenu. Si la livraison est retardée ou si une commande ne peut pas être exécutée, ou seulement en partie, le consommateur recevra une notification au plus tard 30 jours après qu'il a passé commande. Dans ce cas, le consommateur est en droit de résilier le contrat sans frais et de prétendre à une éventuelle indemnisation.

4. Après la résiliation, conformément au paragraphe précédent, le chef d'entreprise remboursera rapidement le montant que le consommateur a payé.

5. Le risque de dommages et/ou de perte des produits incombe au chef d'entreprise jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant désigné à l'avance et porté à la connaissance du consommateur, sauf convention contraire explicite.

Article 14 - Transactions sur la durée : durée, résiliation et reconduction

Résiliation :

1. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée indéterminée et s'étendant jusqu'à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, moyennant le respect des règles de résiliation conclues à cet effet et un délai de préavis de maximum un mois.

2. À la fin de la durée déterminée, le consommateur peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée déterminée et s'étendant jusqu'à la livraison régulière des produits (y compris l'électricité) ou des services, moyennant le respect des règles de résiliation conclues à cet effet et un délai de préavis de maximum un mois.

3. En ce qui concerne les contrats énoncés aux alinéas précédents, le consommateur peut :

a. les résilier à tout moment et ne pas se limiter à la résiliation ou à un délai précis ou à une période donnée ;

b. les résilier au moins de la même façon qu'il les a conclus ;

c. toujours les résilier en respectant le même délai de résiliation que le chef d'entreprise s'est fixé.

Prolongation :

4. Un contrat conclu pour une durée déterminée, et qui se prolonge jusqu'à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut être reconduit ou renouvelé tacitement pour une durée déterminée.
5. En dérogation au paragraphe précédent, un contrat conclu pour une durée déterminée, et qui se prolonge jusqu'à la livraison régulière de magazines quotidiens, de journaux, d'hebdomadaires et de magazines peut être reconduit tacitement pour une durée déterminée de maximum trois mois, si le consommateur peut résilier ce contrat prolongé à la fin de la prolongation moyennant un délai de préavis d'un mois maximum.
6. Un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend jusqu'à la livraison régulière de produits ou de services ne peut être reconduit tacitement que pour une durée indéterminée si le consommateur peut résilier à tout moment avec une période de préavis d'un mois maximum. Le délai de préavis est de trois mois maximum si le contrat s'étend jusqu'à la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de journaux, d'hebdomadaires et de magazines.
7. Un contrat à durée déterminée jusqu'à la livraison régulière, à titre de présentation, de journaux, d'hebdomadaires et de magazines (abonnement d'essai et de lancement) n'est pas reconduit tacitement et se termine automatiquement à la fin de la période d'essai ou de lancement.

Durée :

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

Article 15 - Paiement

1. Sauf disposition contraire dans le contrat ou les conditions supplémentaires, les sommes dues par le consommateur doivent être payées 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'un contrat de prestation de service, ce délai court à compter du lendemain de la réception de la confirmation du contrat par le consommateur.
2. Lors de la vente de produits aux consommateurs, les conditions générales ne peuvent jamais obliger le consommateur à verser un paiement anticipé de plus de 50 %. Si l'acompte a été stipulé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit en ce qui concerne l'exécution de la commande ou du (des) service(s) en question avant que le paiement de l'acompte stipulé ait été effectué.
3. Le consommateur est tenu de signaler immédiatement des erreurs dans les données de paiement fournies ou signalées.
4. Si le consommateur ne s'acquitte pas de son obligation de paiement dans les délais impartis, après avoir été informé par le chef d'entreprise du retard de paiement, et après que le chef d'entreprise a accordé au consommateur un délai de 14 jours pour s'acquitter de ses obligations de paiement, après le défaut de paiement dans ce délai de 14 jours, il sera redevable envers le chef d'entreprise des intérêts légaux sur le montant restant dû et le chef d'entreprise sera en droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires encourus. Ces frais de recouvrement s'élèvent à maximum : 15 % par rapport aux encours d'un montant maximum de 2 500 € ; 10 % sur les 2 500 € suivants ; et 5 % sur les 5 000 € suivants, avec un

minimum de 40 €. Le chef d'entreprise peut déroger aux montants et aux pourcentages cités au bénéfice du consommateur.

Article 16 - Procédure de réclamation

1. Le chef d'entreprise dispose d'une procédure de réclamation adéquate et traite la plainte en vertu de cette procédure.
2. Les plaintes concernant l'exécution du contrat doivent être soumises au chef d'entreprise de manière complète et clairement décrite dans un délai raisonnable après que le consommateur a constaté les défauts.
3. Les plaintes soumises au chef d'entreprise seront traitées dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une plainte nécessite un délai de traitement plus long, le chef d'entreprise y répondra dans les 14 jours avec un accusé de réception et en informant le consommateur du moment où celui-ci peut s'attendre à une réponse plus détaillée.
4. Une plainte concernant un produit, un service ou le service du chef d'entreprise peut également être soumise par un formulaire de plainte sur la page des consommateurs du site Web de Thuiswinkel.org, www.thuiswinkel.org. La plainte est alors adressée à la fois au chef d'entreprise concerné et à Thuiswinkel.org.
5. Le consommateur doit en tout cas accorder 4 semaines au chef d'entreprise pour régler la plainte en concertation conjointe. Passé ce délai, un litige survient et il est sujet au règlement des litiges.

Article 17 - Litiges

1. Les contrats conclus entre le chef d'entreprise et le consommateur auxquels se réfèrent ces conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais.
2. Moyennant le respect des dispositions ci-dessous, les litiges entre le consommateur et le chef d'entreprise concernant la création ou l'exécution de contrats portant sur des produits et des services à livrer ou délivrés par ce chef d'entreprise peuvent être soumis, soit par le consommateur, soit par le chef d'entreprise, à la Commission des Litiges de Thuiswinkel, boîte postale 90600, 2509 LP à La Haye (www.sgc.nl).
3. Un litige ne sera traité par la Commission des Litiges que si le consommateur a d'abord soumis sa plainte au chef d'entreprise dans un délai raisonnable.
4. Si la plainte n'aboutit pas à une solution, le litige doit être porté devant la Commission des Litiges au plus tard 12 mois après la date à laquelle le consommateur a introduit la plainte auprès du chef d'entreprise, par écrit ou sous toute autre forme déterminée par la Commission des Litiges.
5. Lorsque le consommateur veut soumettre un litige devant la Commission des Litiges, le chef d'entreprise est lié par ce choix. De préférence, le consommateur le signalera d'abord au chef d'entreprise.
6. Si le chef d'entreprise veut soumettre un litige devant la Commission des Litiges, le consommateur devra se prononcer par écrit dans un délai de cinq semaines suivant la demande écrite du chef d'entreprise afin de préciser s'il souhaite également que le litige soit traité par le tribunal compétent. Si le chef d'entreprise n'a pas été informé du choix du consommateur dans le délai de cinq semaines, il aura le droit de soumettre le litige au tribunal compétent.
7. La Commission des Litiges statue dans les conditions prévues dans le règlement de la Commission des Litiges (www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-

commissies/2404/thuiswinkel). Les décisions de la Commission des Litiges sont prises au moyen d'un avis contraignant.

8. La Commission des Litiges ne traitera pas un litige ou ne cessera pas son traitement si le chef d'entreprise a obtenu un sursis de paiement, a fait faillite ou a effectivement cessé ses activités, avant qu'un litige ne soit traité par la Commission lors de la séance et qu'un verdict définitif ne soit rendu.

9. Si, outre la Commission des Litiges Thuiswinkel, une autre Commission des Litiges agréée ou affiliée à la Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) ou à l'Institut des plaintes Financiële Dienstverlening (Kifid) est compétente, la Commission des Litiges de Thuiswinkel est de préférence compétente pour les litiges concernant principalement la méthode de vente ou de services à distance. Pour tous les autres litiges, les autres commissions des litiges agréées par et affiliées à la SGC ou à la Kifid sont compétentes.

10. En tant que consommateur, vous pouvez également soumettre un litige à la Commission des Litiges via la plate-forme ODR : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Article 18 - Garantie commerciale

1. Thuiswinkel.org garantit le respect des avis contraignants de la Commission des Litiges de Thuiswinkel par ses membres, à moins que le membre ne décide de soumettre l'avis contraignant pour examen devant le tribunal dans un délai de deux mois suivant son envoi. Cette garantie reste applicable si l'avis contraignant est confirmé après examen par le tribunal et si le jugement dont il découle est devenu définitif et concluant. Jusqu'à un montant maximum de 10 000 € par avis contraignant, ce montant est versé au consommateur par Thuiswinkel.org. Pour les montants supérieurs à 10 000 € par avis contraignant, 10 000 € seront versés. Au-delà, Thuiswinkel.org a l'obligation de veiller à ce que le membre respecte l'avis contraignant.

2. L'application de cette garantie exige que le consommateur introduise un recours écrit auprès de Thuiswinkel.org et qu'il transfère à Thuiswinkel.org sa réclamation envers le chef d'entreprise. Si la demande du chef d'entreprise est supérieure à 10 000 €, le consommateur se verra proposer de transférer sa demande à Thuiswinkel.org, pour autant qu'elle dépasse le montant de 10 000 €, après quoi cette organisation sera en droit de réclamer en son nom les frais afin de satisfaire le consommateur.

Article 19 - Dispositions supplémentaires ou dérogatoires

Les dispositions supplémentaires ou dérogatoires à ces conditions générales ne peuvent pas désavantager le consommateur et doivent être consignées par écrit ou de telle façon que le consommateur puisse les sauvegarder de manière accessible sur un support de données durable.

Article 20 - Modification des conditions générales Thuiswinkel

1. Thuiswinkel.org ne modifiera pas ces conditions générales, sauf en cas de consultation avec l'Association des Consommateurs.

2. Les modifications apportées dans les présentes conditions n'entrent en application qu'après avoir été publiées de façon appropriée, étant entendu que la disposition la plus

favorable au consommateur prévaudra en cas de modifications appropriées pendant la durée d'une offre.

Thuiswinkel.org

www.thuiswinkel.org

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

BP 7001, 6710 CB Ede

Annexe I : Modèle de formulaire pour rétractation

Modèle de formulaire pour rétractation

(à remplir et à renvoyer uniquement si vous souhaitez résilier le contrat)

- À : e-com optics GmbH

Weberstraße 3

22083 Hamburg (Germany)

support_be-fr@lensplaza.com

- Je/Nous* indique/indiquons par la présente que je/nous* révoque/révoquons notre contrat concernant

la vente des produits suivants : [désignation du produit]*

la fourniture du contenu numérique suivant : [désignation du contenu numérique]*

la fourniture du service suivant : [désignation du service]*.

.

- Commandé le*/reçu le* [date de commande pour les services ou de réception pour les produits]

- [Nom du/des consommateur(s)]

- [Adresse du/des consommateur(s)]

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

* Biffer les mentions inutiles et compléter ce qui est applicable.