

Conditions Générales de Vente Aveya Baby & Kids (datées du 23-10-2024)

Table des matières :

Article 1 – Définitions

Article 2 – Identité du commerçant

Article 3 – Applicabilité

Article 4 – L'offre

Article 5 – Le contrat

Article 6 – Droit de rétractation

Article 7 – Coûts 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 – Contrats de durée : durée, résiliation et prolongation

Article 13 – Paiement

Article 14 – Réclamations

Article 15 – Litiges

Article 16 – Dispositions complémentaires ou divergentes

Article 1 – Définitions

Dans les présentes conditions générales, les termes suivants sont définis comme suit :

1. **Délai de réflexion** : période pendant laquelle le consommateur peut exercer son droit de rétractation.
2. **Consommateur** : toute personne physique qui n'agit pas dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale et conclut un contrat à distance avec le commerçant.
3. **Jour** : jour calendaire.
4. **Contrat de durée** : un contrat à distance portant sur une série de produits et/ou services dont l'obligation de livraison et/ou d'achat s'étale dans le temps.
5. **Support durable** : tout moyen permettant au consommateur ou au commerçant de stocker des informations qui lui sont destinées de manière à pouvoir les consulter ultérieurement et les reproduire inchangées.
6. **Droit de rétractation** : la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance dans le délai de réflexion.
7. **Formulaire type** : formulaire de rétractation mis à disposition par le commerçant, que le consommateur peut remplir s'il souhaite exercer son droit de rétractation.
8. **Commerçant** : personne physique ou morale proposant des produits et/ou services à distance aux consommateurs.
9. **Contrat à distance** : contrat conclu dans le cadre d'un système organisé par le commerçant pour la vente à distance de produits et/ou services, avec l'utilisation exclusive d'un ou plusieurs moyens de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat.

10. **Moyen de communication à distance** : moyen permettant de conclure un contrat sans que le consommateur et le commerçant soient présents simultanément dans un même lieu.
11. **Conditions générales** : les présentes conditions générales du commerçant.

Article 2 – Identité du commerçant

Aveya Baby & Kids

Waterfront 23 (ceci n'est pas une adresse de visite)
5658SB Eindhoven
Pays-Bas

E-mail : info@aveya.nl

Numéro de la Chambre de Commerce (KVK) : 92610722

Numéro de TVA : NL004964450B66

Article 3 – Applicabilité

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre du commerçant et à tout contrat à distance conclu entre le commerçant et le consommateur.
2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales est mis à disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, il sera indiqué, avant la conclusion du contrat, que les conditions générales peuvent être consultées chez le commerçant et seront envoyées gratuitement sur demande du consommateur.
3. Si le contrat est conclu par voie électronique, le texte des présentes conditions générales peut être mis à disposition par voie électronique de manière à ce que le consommateur puisse le stocker facilement sur un support durable. Si cela n'est pas possible, il sera indiqué où ces conditions peuvent être consultées électroniquement et qu'elles seront envoyées gratuitement sur demande.
4. En cas d'application de conditions spécifiques aux produits ou services en plus des présentes conditions générales, le consommateur peut invoquer la disposition qui lui est la plus favorable en cas de contradictions entre ces conditions.
5. Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales deviennent nulles ou sont annulées, les autres dispositions restent applicables. Une disposition équivalente sera convenue en remplacement.
6. Les situations non prévues par les présentes conditions doivent être interprétées "dans l'esprit" de ces conditions générales.
7. Toute ambiguïté dans l'interprétation des dispositions sera également 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 ajuster l'offre.
3. L'offre contient une description complète et précise des produits et/ou services offerts. La description est suffisamment détaillée pour permettre au consommateur d'évaluer correctement l'offre. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci sont une représentation fidèle des produits et/ou services offerts. Les erreurs évidentes ou les fautes manifestes dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.
4. Toutes les images, spécifications et informations dans l'offre sont indicatives et ne peuvent pas donner lieu à une indemnisation ou à l'annulation du contrat.
5. Les images des produits sont une représentation fidèle des produits offerts. L'entrepreneur ne peut pas garantir que les couleurs affichées correspondent exactement aux couleurs réelles des produits.
6. Chaque offre contient suffisamment d'informations pour que le consommateur puisse comprendre les droits et obligations associés à l'acceptation de l'offre. Cela inclut, en particulier :
 - le prix, taxes comprises ;
 - les frais éventuels de livraison ;
 - la manière dont le contrat sera conclu et les actions nécessaires pour cela ;
 - l'application ou non du droit de rétractation ;
 - le mode de paiement, de livraison et d'exécution du contrat ;
 - la période d'acceptation de l'offre, ou la période pendant laquelle l'entrepreneur garantit le prix ;
 - les frais de communication si les coûts d'utilisation des techniques de communication à distance sont calculés sur une base différente du tarif de base normal pour le moyen de communication utilisé ;
 - si le contrat sera archivé après sa conclusion et, le cas échéant, comment le consommateur peut y accéder ;
 - la manière dont le consommateur peut vérifier et, si nécessaire, corriger les informations qu'il a fournies dans le cadre du contrat avant de conclure l'accord ;
 - les autres langues dans lesquelles le contrat peut être conclu, en plus du néerlandais ;
 - les codes de conduite auxquels l'entrepreneur est soumis et la manière dont le consommateur peut consulter ces codes de conduite par voie électronique ;
 - la durée minimale du contrat à distance en cas de contrat de durée indéterminée.

Article 5 – Le contrat

1. Le contrat est conclu, sous réserve des dispositions du paragraphe 4, au moment où le consommateur accepte l'offre et remplit les conditions y associées.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirme immédiatement la réception de l'acceptation de l'offre par voie électronique. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par l'entrepreneur, le consommateur peut annuler le contrat.
3. Si le contrat est conclu électroniquement, l'entrepreneur prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser le transfert électronique de données et assure un environnement web sécurisé. Si le consommateur peut payer électroniquement, l'entrepreneur prendra les mesures de sécurité appropriées.
4. L'entrepreneur peut se renseigner – dans les limites légales – sur la capacité du consommateur à remplir ses obligations de paiement, ainsi que sur tous les faits et facteurs importants pour conclure le contrat à distance de manière responsable. Si l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat en raison de cette enquête, il est en droit de refuser une commande ou une demande avec une justification ou d'imposer des conditions spéciales pour l'exécution.
5. L'entrepreneur transmet au consommateur, soit par écrit, soit de manière à ce que cela puisse être stocké de manière durable et accessible par le consommateur, les informations suivantes :
6. l'adresse physique de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut adresser ses plaintes ;
7. les conditions et la manière dont le consommateur peut exercer son droit de rétractation, ou une notification claire concernant l'exclusion de ce droit ;
8. les informations concernant les garanties et le service après-vente ;
9. les données mentionnées à l'article 4, paragraphe 3 de ces conditions, sauf si elles ont déjà été fournies au consommateur avant l'exécution du contrat ;
10. les exigences pour la résiliation du contrat si celui-ci est d'une durée supérieure à un an ou d'une durée indéterminée.
11. En cas de transaction à durée, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.
12. Tout contrat est conclu sous condition suspensive de la disponibilité suffisante des produits concernés.

Article 6 – Droit de rétractation

1. Lors de l'achat de produits, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans motif dans un délai de 14 jours. Cette période de réflexion commence le jour suivant la réception du produit par le consommateur ou par un représentant désigné par le consommateur et notifié à l'entrepreneur.

2. Pendant le délai de réflexion, le consommateur traitera le produit et son emballage avec soin. Il ne doit déballer ou utiliser le produit que dans la mesure nécessaire pour évaluer s'il souhaite le conserver. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il doit renvoyer le produit avec tous ses accessoires et – si possible raisonnablement – dans son état et emballage d'origine, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.
3. Lorsque le consommateur souhaite exercer son droit de rétractation, il doit en informer l'entrepreneur dans un délai de 14 jours suivant la réception du produit. Cette notification doit être effectuée en s'inscrivant sur la page de retour. Après avoir notifié son intention d'exercer son droit de rétractation, le consommateur doit retourner le produit dans un délai de 14 jours. Le consommateur doit prouver que les articles ont été retournés dans les délais, par exemple par preuve d'expédition.
4. Si le client ne fait pas savoir dans les délais mentionnés aux paragraphes 2 et 3 qu'il souhaite exercer son droit de rétractation ou s'il ne renvoie pas le produit à l'entrepreneur, la vente est considérée comme définitive.

Article 7 – Frais en cas de rétractation

1. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il supportera au maximum les frais de renvoi.
2. Si le consommateur a payé un montant, l'entrepreneur le remboursera dès que possible, mais au plus tard dans les 5 jours suivant la rétractation. Toutefois, cela dépend du fait que le produit a déjà été reçu par le vendeur ou que la preuve de son retour complet est fournie.
3. Si le consommateur a choisi la livraison à un point de retrait, il dispose de 7 jours pour récupérer le colis. Le colis restera habituellement 7 jours dans le point de retrait avant d'être renvoyé à l'entrepreneur. Le colis sera enregistré comme "non récupéré" et l'entrepreneur facturera 10,00 € de frais administratifs au consommateur. Le montant restant de la commande sera remboursé au consommateur dans les 14 jours suivant la réception du colis par l'entrepreneur et si le produit est resté inutilisé (conformément aux conditions de retour).

Article 8 – Exclusion du droit de rétractation

1. L'entrepreneur peut exclure le droit de rétractation du consommateur pour les produits définis aux paragraphes 2 et 3. Cette exclusion du droit de rétractation est possible uniquement si l'entrepreneur l'a clairement mentionnée dans l'offre ou, au moins, avant la conclusion du contrat.
2. L'exclusion du droit de rétractation est possible uniquement pour les produits :
3. créés par l'entrepreneur selon les spécifications du consommateur ;
4. qui sont clairement personnels ;
5. qui, par leur nature, ne peuvent pas être retournés ;
6. qui se détériorent rapidement ou vieillissent rapidement ;

7. dont le prix est lié aux fluctuations du marché financier sur lequel l'entrepreneur n'a aucune influence ;
8. pour les journaux et magazines ;
9. pour les enregistrements audio et vidéo et logiciels informatiques dont le consommateur a rompu le sceau ;
10. pour les produits hygiéniques dont le consommateur a rompu le sceau.
11. L'exclusion du droit de rétractation est uniquement possible pour les services :
12. concernant l'hébergement, le transport, la restauration ou les loisirs à effectuer à une date spécifique ou durant une période donnée ;
13. dont la livraison a commencé avec l'accord explicite du consommateur avant l'expiration du délai de réflexion ;
14. concernant les paris et les loteries.

Article 9 – Le Prix

1. Pendant la durée de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne seront pas augmentés, sauf en cas de modifications des taux de TVA.
2. Par dérogation au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut proposer des produits ou services dont les prix sont soumis à des fluctuations sur les marchés financiers et sur lesquels l'entrepreneur n'a aucune influence, avec des prix variables. Cette soumission aux fluctuations et le fait que les prix mentionnés peuvent être des prix indicatifs seront 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 en a convenu et :
 - Elles résultent de réglementations ou de dispositions légales ; ou
 - Le consommateur a la possibilité de résilier le contrat à compter du jour où l'augmentation de prix prend effet.
5. Les prix mentionnés dans l'offre de produits ou services sont TVA comprise.
6. Tous les prix sont soumis à des erreurs d'impression ou de frappe. L'entrepreneur n'accepte aucune responsabilité pour les conséquences des erreurs d'impression ou de frappe. En cas d'erreurs d'impression ou de frappe, l'entrepreneur n'est pas obligé 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 mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de qualité et/ou d'utilité,

ainsi qu'aux dispositions légales et/ou réglementations gouvernementales en vigueur à la date de la conclusion du contrat. Si convenu, l'entrepreneur garantit également que le produit est adapté à un usage autre que celui normal.

2. Une garantie fournie par l'entrepreneur, le fabricant ou l'importateur n'affecte en rien les droits légaux et les actions que le consommateur peut exercer à l'encontre de l'entrepreneur en vertu du contrat.
3. Les défauts ou produits incorrectement livrés doivent être signalés par écrit à l'entrepreneur dans les 4 semaines suivant la livraison. Les retours doivent être effectués dans l'emballage d'origine et dans un état neuf.
4. La durée de garantie de l'entrepreneur correspond à la période de garantie du fabricant. Toutefois, l'entrepreneur n'est en aucun cas responsable de l'adéquation finale des produits à toute application individuelle 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 livrés lui-même ou a fait appel à des tiers pour réparer et/ou modifier les produits ;
 - Les produits livrés ont été exposés à des conditions anormales ou ont été traités de manière négligente ou en violation des instructions de l'entrepreneur et/ou des indications sur l'emballage ;
 - L'inadéquation est entièrement ou partiellement le résultat de prescriptions émises ou qui seront émises par les autorités concernant la nature ou la qualité des matériaux utilisés.

Article 11 – Livraison et exécution

1. Le commerçant veillera à apporter le plus grand soin lors de la réception et de l'exécution des commandes de produits ainsi que lors de l'évaluation des demandes de prestation de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a communiquée à l'entreprise.
3. Sous réserve des dispositions mentionnées au paragraphe 4 du présent article, l'entreprise exécutera les commandes acceptées dans les plus brefs délais, mais au plus tard dans les 30 jours, sauf si le consommateur a accepté un délai de livraison plus long. Si la livraison est retardée ou si une commande ne peut être exécutée ou l'est seulement partiellement, le consommateur en sera informé au plus tard dans les 30 jours suivant la date de commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit d'annuler 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 pas revendiquer de droits en se basant sur ces délais. Le dépassement d'un délai ne donne pas droit à une indemnisation.

5. En cas d'annulation conformément au paragraphe 3 du présent article, l'entreprise remboursera le montant payé par le consommateur dans les plus brefs délais, mais au plus tard dans les 14 jours suivant l'annulation.
6. Si la livraison d'un produit commandé s'avère impossible, l'entreprise s'efforcera de fournir un article de remplacement. Lors de la livraison, il sera clairement et compréhensiblement indiqué qu'un article de remplacement est fourni. Pour les articles de remplacement, le droit de rétractation ne peut être exclu. Les frais d'un retour éventuel sont à la charge de l'entreprise.
7. Le risque de détérioration et/ou de perte des produits incombe à l'entreprise jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à son représentant désigné, sauf accord contraire explicite.

Article 12 – Transactions à durée déterminée : durée, résiliation et prolongation

Résiliation

1. Le consommateur peut résilier un contrat conclu pour une durée indéterminée et portant sur la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, à tout moment, sous réserve des règles de résiliation convenues et d'un préavis d'au maximum un mois.
2. Le consommateur peut résilier un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, à tout moment, à la fin de la durée déterminée, sous réserve des règles de résiliation convenues et d'un préavis d'au maximum un mois.
3. Le consommateur peut résilier les contrats mentionnés dans les paragraphes précédents :
 - à tout moment et sans être limité à une résiliation à un moment précis ou pendant une période donnée ;
 - au moins de la même manière qu'ils ont été conclus ;
 - toujours avec le même délai de préavis que celui convenu par l'entrepreneur pour lui-même.

Prolongation

1. Un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut être prolongé ou renouvelé tacitement pour une durée déterminée.
2. En dérogation du paragraphe précédent, un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de journaux, de périodiques et de magazines peut être prolongé tacitement pour une durée maximale de trois mois, si le consommateur peut résilier ce contrat prolongé à la fin de la prolongation avec un préavis d'au maximum un mois.
3. Un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de produits ou de services peut être prolongé tacitement pour une durée indéterminée si le consommateur peut résilier le contrat à tout moment avec un préavis d'au maximum un mois, et un préavis d'au maximum trois mois lorsque le contrat porte sur la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de journaux, de périodiques et de magazines.

4. Un contrat de durée limitée pour la livraison régulière de journaux, de périodiques et de magazines à titre d'abonnement d'essai ou d'abonnement découverte ne sera pas prolongé tacitement et prendra fin automatiquement à l'expiration de la période d'essai ou d'abonnement découverte.

Durée

1. Si un contrat a une durée de plus d'un an, le consommateur peut résilier le contrat à tout moment après un an avec un préavis d'au maximum un mois, sauf si la raisonabilité et l'équité s'opposent à la résiliation avant la fin de la durée convenue.

Article 13 – Paiement

1. Sauf accord contraire, les montants dus par le consommateur doivent être réglés dans les 7 jours ouvrables suivant le début du délai de rétractation tel qu'indiqué à l'article 6, paragraphe 1. En cas de contrat pour la prestation de services, ce délai commence après que le consommateur a reçu la confirmation du contrat.
2. Le consommateur a l'obligation de signaler immédiatement à l'entrepreneur toute inexactitude dans les informations de paiement fournies ou mentionnées.
3. En cas de non-paiement du consommateur, l'entrepreneur, sous réserve des limitations légales, a le droit de facturer des frais raisonnables, préalablement communiqués au consommateur.

Article 14 – Procédure de réclamation

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de réclamation suffisamment connue et traite la réclamation conformément à cette procédure.
2. Les réclamations concernant l'exécution du contrat doivent être soumises à l'entrepreneur dans les 7 jours, de manière complète et claire, après que le consommateur a constaté les défauts.
3. Les réclamations soumises à l'entrepreneur seront répondues dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation nécessite un délai de traitement plus long, l'entrepreneur répondra dans le délai de 14 jours avec un accusé de réception et une indication du moment où le consommateur peut attendre une réponse plus détaillée.
4. Si la réclamation ne peut être résolue d'un commun accord, un différend survient qui est soumis à une procédure de règlement des différends.
5. En cas de réclamation, le consommateur doit d'abord s'adresser à l'entrepreneur.
6. Si la boutique en ligne est affiliée à WebwinkelKeur et que les réclamations ne peuvent être résolues d'un commun accord, le consommateur doit s'adresser à WebwinkelKeur (www.webwinkelkeur.nl), qui interviendra gratuitement. Vérifiez si cette boutique en ligne dispose d'une adhésion active via <https://www.webwinkelkeur.nl/ledenlijst/>. Si une solution n'est toujours pas trouvée, le consommateur peut soumettre sa réclamation à la commission

de conciliation indépendante désignée par WebwinkelKeur. La décision de cette commission est contraignante et tant l'entrepreneur que le consommateur acceptent cette décision. Le traitement du différend par cette commission entraîne des frais que le consommateur devra payer à la commission concernée.

7. Il est également possible d'enregistrer des réclamations via la plateforme européenne ODR (<http://ec.europa.eu/odr>).
8. Une réclamation ne suspend pas les obligations de l'entrepreneur, sauf si ce dernier en décide autrement par écrit.
9. Si une réclamation est jugée fondée par l'entrepreneur, ce dernier choisira soit de remplacer gratuitement, soit de réparer les produits fournis.

Article 15 – Litiges

1. Les contrats entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels ces conditions générales s'appliquent sont uniquement régis par le droit néerlandais, même si le consommateur réside à l'étranger.
2. La Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises ne s'applique pas.

Article 16 – Dispositions supplémentaires ou dérogatoires

Les dispositions supplémentaires ou dérogatoires par rapport à ces conditions générales ne peuvent pas être préjudiciables au consommateur et doivent être rédigées par écrit ou d'une manière telle qu'elles puissent être stockées de manière accessible sur un support de données durable.