

# Termes et conditions

## Article 1 – Définitions

Dans ces conditions, les définitions suivantes s'appliquent :

- Entrepreneur : la personne physique ou morale qui propose à distance des produits et / ou des services aux consommateurs ;
- Consommateur : la personne physique qui n'agit pas dans l'exercice d'une profession ou d'une entreprise et qui conclut un contrat à distance avec l'entrepreneur ;
- Contrat à distance : un accord par lequel, dans le cadre d'un système de vente à distance de produits et / ou services organisé par l'entrepreneur, jusqu'à et y compris la conclusion du contrat, l'utilisation est exclusivement faite d'une ou plusieurs techniques de communication à distance ;
- Technologie de communication à distance : moyen qui peut être utilisé pour conclure un accord, sans que le consommateur et l'entrepreneur ne soient réunis en même temps dans la même pièce ;
  - Délai de réflexion : le délai dans lequel le consommateur peut exercer son droit de rétractation ;
- Droit de rétractation : la possibilité pour le consommateur de résilier le contrat à distance dans le délai de rétractation ;
  - Jour : jour calendrier ;
- Opération à durée : un contrat à distance portant sur une série de produits et / ou de services dont l'obligation de livraison et / ou d'achat est étalée dans le temps ;
  - Support de données durable : tout moyen qui permet au consommateur ou à l'entrepreneur de sauvegarder des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant la consultation future et la reproduction à l'identique des informations sauvegardée.

## Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Joemerino B.V.

Kerkstraat 169

1017 GH Amsterdam

Adresse de visite :

Kerkstraat 167-171

1017 GH Amsterdam

020 - 820 8080

info@joemerino.com

Numéro de CdC : 55721958

Numéro d'identification TVA : NL851833937B01

IBAN : NL18RABO0318122774

### **Article 3 - Applicabilité**

- Ces conditions générales s'appliquent à chaque offre de l'entrepreneur et à chaque accord réalisé à distance entre l'entrepreneur et le consommateur.
  - Avant de conclure l'accord à distance, le texte de ces conditions générales sera mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est raisonnablement pas possible, il faudra, avant de conclure l'accord à distance, indiquer que les conditions générales peuvent être consultées chez l'entrepreneur et que celles-ci seront envoyées gratuitement à la demande du consommateur, dans les plus brefs délais.
- Si l'accord à distance est conclu de manière électronique, il est possible, par dérogation au paragraphe précédent et avant de conclure l'accord à distance, de mettre le texte de ces conditions générales à la disposition du consommateur par voie électronique, de telle sorte qu'il puisse être très facilement sauvegardé par le consommateur sur un support durable. Si cela n'est raisonnablement pas possible, il faudra indiquer, avant de conclure l'accord à distance, où l'on peut prendre connaissance des conditions générales par voie électronique et que celles-ci seront envoyées gratuitement à la demande du consommateur, par voie électronique ou autrement.
- Dans le cas où des conditions spécifiques de produits ou de services s'appliquent en plus de ces conditions générales, le deuxième et troisième paragraphe s'appliquent mutatis

mutandis, et le consommateur peut toujours invoquer, en cas de conditions générales contradictoires, les dispositions applicables qui sont les plus favorables pour lui.

#### **Article 4 - L'offre**

- Si une offre a une durée de validité limitée, ou si elle s'effectue dans certaines conditions, ceci est mentionné expressément dans l'offre.
  
- L'offre comprend une description complète et précise des produits et/ou des services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre une évaluation correcte de l'offre par le consommateur. Si l'entrepreneur utilise des illustrations, celles-ci sont un reflet exact des produits et/ou services proposés. Des erreurs ou des oublis manifestes dans l'offre n'engagent pas l'entrepreneur.
  
- Chaque offre comprend de telles informations, de sorte à ce que le consommateur sache clairement quels sont les droits et les obligations qui sont liés à l'acceptation de l'offre. Cela concerne notamment :
  - le prix TTC ;
  
  - les éventuels frais de livraison ;
  
  - la manière dont l'accord sera conclu et les actions nécessaires à cet effet ;
  
  - l'application ou non du droit de rétractation ;
  
  - le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat ;
  
  - la période d'acceptation de l'offre ou la période d'adhésion au prix ;
  
- le niveau du tarif de communication à distance si les coûts d'utilisation de la technique de communication à distance sont calculés sur une base autre que le tarif de base ;
  
- si le contrat est déposé après conclusion, comment il peut être consulté par le consommateur ;
  
- la manière dont le consommateur peut obtenir des informations sur les actions qu'il ne souhaite pas, avant de conclure le contrat, ainsi que la manière dont il peut les rectifier avant la conclusion du contrat ;
  
- toutes les langues dans lesquelles, en plus du néerlandais, le contrat peut être conclu ;
  
- les codes de conduite auxquels l'entrepreneur est soumis et la manière dont le consommateur peut consulter ces codes de conduite par voie électronique ; et

- la durée minimale du contrat à distance en cas de contrat qui s'étend à un contrat continu ou une livraison périodique de produits ou de services.

#### **Article 5 - L'accord**

- L'accord se réalise, sous réserve des dispositions du paragraphe 4, au moment de l'acceptation par le consommateur de l'offre et de la satisfaction des conditions fixées.
- Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirme immédiatement par voie électronique la réception de l'acceptation de l'offre. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par l'entrepreneur, le consommateur peut dissoudre l'accord.
- Au cas où l'accord se réalise de manière électronique, l'entrepreneur prend des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger le transfert électronique des données et il veille à créer un environnement web sûr. Si le consommateur peut payer de manière électronique, l'entrepreneur observera des mesures de sécurité appropriées à cet effet.
- L'entrepreneur peut, conformément à la loi, s'informer si le consommateur peut satisfaire à ses obligations de paiement, ainsi que des faits et facteurs qui sont importants pour la conclusion responsable de l'accord à distance. Si sur base de cet examen, l'entrepreneur peut avoir de bonnes raisons de ne pas conclure l'accord, il a le droit de refuser de manière justifiée une commande ou demande, ou d'imposer des conditions particulières à l'exécution.
- L'entrepreneur enverra au consommateur les informations suivantes avec le produit ou le service, par écrit ou de sorte à ce qu'elles puissent être sauvegardées par le consommateur de manière accessible sur un support durable :
  - a. l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut déposer une plainte ;
  - b. les conditions dans lesquelles et la manière dont le consommateur peut exercer son droit de rétractation, ou une déclaration claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
  - c. les informations sur le service après-vente et les garanties existantes ;
  - d. les informations figurant à l'article 4, paragraphe 3, des présentes conditions, à moins que l'entrepreneur n'ait déjà fourni ces informations au consommateur avant l'exécution du

contrat ;

e. les conditions de résiliation de l'accord si celui-ci a une durée supérieure à un an ou est indéfini.

Si l'entrepreneur s'est engagé à fournir une série de produits ou de services, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

### **Article 6 - Droit de rétractation**

1. Lors de l'achat de produits, le consommateur est en droit de résilier le contrat sans donner de motif pour une période de quatorze jours ouvrables. Cette période prend cours le lendemain de la réception du produit par ou au nom du consommateur.

2. Pendant ce délai, le consommateur devra gérer le produit et l'emballage avec le plus grand soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire afin d'évaluer s'il souhaite conserver le produit. S'il exerce son droit de rétractation, il renverra le produit à l'entrepreneur avec tous les accessoires livrés et - si cela est raisonnablement possible - dans son état et emballage d'origine, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.

3. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous informer (Joemerino B.V., Kerkstraat 167-169, 1017 GH Amsterdam - Pays-Bas, info@joemerino.com, Téléphone : + 31 (0)20 820 80 80 80) par une déclaration sans ambiguïté (p.ex. par écrit par la poste, fax ou e-mail) de votre décision de révoquer l'accord. Vous pouvez utiliser le formulaire modèle ci-joint pour la rétractation, mais vous n'êtes pas obligé de le faire. Pour respecter le délai de rétraction, il suffit d'envoyer votre notification portant sur votre exercice du droit de rétractation avant que le délai de rétractation n'ait expiré.

### **Article 7 - Frais en cas de rétractation**

- Si le consommateur exerce son droit de rétractation, nous assumerons les coûts de retour.
- Si le consommateur a payé un montant, l'entrepreneur remboursera ce montant dans les meilleurs délais, mais au plus tard dans les 14 jours suivant la rétractation.

### **Article 8 - Exclusion droit de rétractation**

- Si le consommateur ne dispose pas d'un droit de rétractation, l'entrepreneur ne pourra qu'exclure celui-ci si l'entrepreneur l'a clairement indiqué dans son offre, du moins en temps

opportun avant la conclusion du contrat.

- L'exclusion du droit de rétractation n'est que possible pour les produits :
  - produits fabriqués conformément aux spécifications du consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et fabriqués sur la base d'un choix ou d'une décision individuelle du consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique ;
  - établis par l'entrepreneur conformément aux spécifications du consommateur ;
    - qui sont clairement de nature personnelle ;
  - produits qui, par leur nature, sont irrévocablement mélangés à d'autres choses après la livraison ;
    - qui ne peuvent être retournés par leur nature ;
    - qui peuvent rapidement se gâter ou vieillir ;
  - dont le prix est sujet à des fluctuations sur le marché financier sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence ;
    - pour des journaux et magazines distincts ;
  - pour des enregistrements audio et vidéo et des logiciels informatiques dont le consommateur a brisé le sceau.

#### **Article 9 - Le prix**

- Au cours de la durée de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne seront pas majorés, à l'exception de révisions de prix résultant de changements dans les tarifs TVA.
- Par dérogation au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut offrir des produits ou services dont les prix sont liés aux fluctuations sur le marché financier et sur lesquelles l'entrepreneur n'a pas d'influence, à des prix variables. Ce caractère contraignant des fluctuations et le fait que des prix éventuellement mentionnés sont des prix indicatifs, sont mentionnés auprès de l'offre.
- Les majorations de prix dans un délai de 3 mois après la réalisation de l'accord sont uniquement autorisées lorsqu'elles résultent de réglementations ou de dispositions légales.
- Les majorations de prix à partir de 3 mois après la réalisation de l'accord sont uniquement autorisées si l'entrepreneur a stipulé ceci et :
  - que celles-ci sont la conséquence de réglementations ou de dispositions légales ; ou

- que le consommateur est habilité à résilier l'accord à partir du jour où la majoration de prix prend effet.
- Les prix cités dans l'offre de produits ou de services s'entendent TVA comprise.

### **Article 10 - Conformité et Garantie**

- L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services satisfont à l'accord, aux spécifications stipulées dans l'offre, aux exigences raisonnables en matière de qualité et/ou d'utilité et aux dispositions légales existantes et/ou réglementations publiques au moment de la réalisation de l'accord.
- Un règlement proposé par l'entrepreneur, le fabricant ou l'importateur en guise de garantie n'affecte pas les droits ni les exigences que le consommateur peut faire valoir en matière de lacune dans le respect des obligations de l'entrepreneur envers l'entrepreneur, en vertu de la loi et/ou de l'accord à distance.

### **Article 11 - Livraison et exécution**

- L'entrepreneur fera preuve du plus grand soin lors de la réception et de l'exécution des commandes de produits et lors de l'appréciation de demandes de prestations de services.
- L'adresse notifiée par le consommateur à l'entrepreneur sera utilisée comme lieu de livraison.
- En tenant compte de ce qui a été mentionné à ce sujet à l'article 4 de ces conditions générales, l'entreprise exécutera les commandes acceptées avec diligence, mais au plus tard dans un délai de 30 jours, à moins d'avoir convenu d'un délai de livraison plus long. Si la livraison est retardée, ou si une commande ne peut pas, ou seulement partiellement, être exécutée, le consommateur en sera notifié au plus tard un mois après avoir passé la commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier l'accord sans frais, et droit à une éventuelle indemnisation.
- En cas de résiliation conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera le montant payé par le consommateur, et ce dans les meilleurs délais ou alors au plus tard dans les 30 jours suivant la résiliation.
- Si la livraison d'un produit commandé se révèle impossible, l'entrepreneur s'efforcera de mettre un article de remplacement à la disposition du consommateur. La livraison d'un produit de remplacement sera communiquée, de manière claire et compréhensible, et ce au plus tard au moment de la livraison. Pour les articles de remplacement, le droit de rétractation ne peut pas être exclu. Les éventuels frais d'envoi retour sont à la charge de l'entrepreneur.

- Le risque d'endommagement et/ou de perte de produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur, sauf si convenu autrement explicitement.

### **Article 12 - Opérations de durée**

- Le consommateur peut à tout moment résilier un accord conclu pour une durée indéterminée, sous réserve de respecter les règles de résiliation convenues à cet égard et d'un préavis inférieur à un mois.
- Un accord conclu pour une durée déterminée a une durée maximale de deux ans. S'il a été convenu d'une prorogation de l'accord à distance en cas de silence de la part du consommateur, les parties conviennent de poursuivre l'accord comme un accord à durée indéterminée et de limiter le délai de préavis après la prorogation du contrat à maximum un mois.

### **Article 13 - Paiement**

- Dans la mesure où aucune date ultérieure n'a été convenue, les montants dus par le consommateur seront acquittés dans les quatorze jours suivant la livraison de la marchandise ou dans le cas d'un accord de prestation de service, dans les 14 jours suivant la délivrance des documents relatifs à cet accord.
- Lors de la vente de produits à des consommateurs, les conditions générales ne peuvent jamais stipuler un paiement anticipé de plus de 50 %. Si un paiement anticipé est stipulé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit relatif à l'exécution de la commande ou du(des) service(s) concerné(s) avant que le paiement anticipé stipulé n'ait été effectué.
- Le consommateur a l'obligation d'immédiatement communiquer à l'entrepreneur des erreurs dans les données de paiement fournies ou mentionnées.
- En cas de non paiement de la part du consommateur, l'entrepreneur a le droit, sous réserve des prescriptions légales, de facturer au consommateur les frais raisonnables qui lui ont été notifiés à l'avance.

### **Article 14 - Traitement des réclamations**

- L'entrepreneur dispose d'une procédure de plaintes suffisamment communiquée et traite la plainte conformément à cette procédure de plaintes.
- Après que le consommateur a constaté les manques, il doit introduire dans un délai approprié les plaintes relatives à l'exécution de l'accord, avec description complète et précise, auprès de l'entrepreneur.

- Les plaintes déposées auprès de l'entrepreneur seront traitées dans un délai de 14 jours, à calculer à partir de la date de réception. Si une plainte nécessite un délai de traitement prévisiblement plus long, l'entrepreneur répond dans un délai de 14 jours par un message de notification de réception et une indication de date à laquelle le consommateur peut s'attendre à recevoir une réponse plus élaborée.

### **Article 15 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires**

Des dispositions complémentaires, voire dérogatoires, à ces conditions générales ne peuvent pas porter préjudice au consommateur et doivent être déterminées par écrit ou alors de telle manière à ce que le consommateur puisse les sauvegarder de manière accessible sur un support durable.