

Conditions générales

Table des matières :

Article 1 - Définitions

Article 2 - Identité du professionnel

Article 3 - Applicabilité

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 frais afférents

Article 9 - Obligations du professionnel en cas de rétractation

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

Article 11 - Le prix

Article 12 - Respect et garantie complémentaire

Article 13 - Livraison et exécution

Article 14 - Paiement

Article 15 - Procédure de réclamation

Article 16 - Dispositions complémentaires ou différentes

Article 1 - Définitions

Aux fins des présentes conditions générales :

1. **Accord complémentaire** : un accord par lequel le consommateur acquiert des produits, du contenu numérique et/ou des services dans le cadre d'un contrat à distance et ces biens, contenu numérique et/ou services sont fournis par le professionnel ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et le professionnel ;
2. **Délai de rétractation** : le délai dans lequel le consommateur peut exercer son droit de rétractation ;
3. **Consommateur** : la personne physique qui n'agit pas à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle ;
4. **Jour** : jour calendaire ;
5. **Contenu numérique** : données produites et fournies sous forme numérique ;
6. **Contrat à durée déterminée** : un contrat pour la fourniture régulière de biens, de services et/ou de contenu numérique pendant une période déterminée ;
7. **Support de données durable** : tout outil - y compris le courrier électronique - qui permet au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière qui en permette la consultation ou l'utilisation future pendant une période de temps adaptée à la finalité de l'information, et qui permette la reproduction sans altération des informations stockées ;
8. **Droit de rétractation** : possibilité pour le consommateur de se rétracter du contrat à distance pendant le délai de réflexion ;
9. **Entrepreneur** : la personne physique ou morale qui est membre de l'organisation néerlandaise Thuiswinkel et qui offre (l'accès à) du contenu et/ou des services numériques à distance aux consommateurs ;
10. **Contrat à distance** : un contrat conclu entre le professionnel et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, de contenus numériques et/ou de services, jusqu'à la conclusion du contrat utilisant exclusivement ou partiellement une ou plusieurs techniques de communication à distance ;
11. **Technique de communication à distance** : un moyen qui peut être utilisé pour conclure un accord, sans que le consommateur et le professionnel doivent être ensemble dans la même pièce en même temps ;

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

BuyBay b.v.

agissant sous le(s) nom(s) :

Breezy Returns

Adresse et lieu de visite :

TT. Vasumweg 58

1033SC Amsterdam

Disponibilité : du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00

Numéro de téléphone: +31(0)20 – 225 1850 (tarif local)

E-mail: cs@breezyreturns.com

Numéro CdC : 59498862

Numéro d'identification TVA Pays-Bas : NL853529334B01

Article 3 - Applicabilité

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre de l'entrepreneur et à tout contrat à distance conclu entre l'entrepreneur et le consommateur.
2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte de ces conditions générales sera mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, l'entrepreneur doit, avant la conclusion du contrat à distance, indiquer comment les conditions générales peuvent être consultées par l'entrepreneur et qu'elles seront envoyées gratuitement au consommateur dès que possible à sa demande.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, alors, contrairement au paragraphe précédent et avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales peut être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de manière à ce que celui-ci puisse facilement le stocker sur un support durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, il sera indiqué, avant la conclusion du contrat à distance, où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et qu'elles seront envoyées par voie électronique ou autrement gratuitement à la demande du consommateur.
4. Dans le cas où des conditions spécifiques de produits ou de services s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les deuxième et troisième alinéas s'appliquent par analogie et le consommateur peut, en cas de conditions contradictoires, toujours invoquer la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

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 contient une description complète et précise des produits, du contenu numérique et/ou des services offerts. La description est suffisamment détaillée pour permettre au consommateur d'évaluer correctement l'offre. Les erreurs évidentes ou les fautes évidentes dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.
3. Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour le consommateur quels sont les droits et les obligations liés à l'acceptation de l'offre.

Article 5 - L'accord

1. Le contrat est, sous réserve des dispositions du paragraphe 4, conclu au moment de l'acceptation de l'offre par le consommateur et du respect des conditions associées.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, le professionnel confirmera 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 le professionnel, le consommateur peut résilier le contrat.
3. Si l'accord est conclu par voie électronique, le professionnel prendra les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger la transmission électronique des données et assurera un environnement web sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures de sécurité appropriées.
4. L'entrepreneur peut - dans le cadre juridique - s'informer sur la capacité du consommateur à remplir ses obligations de paiement, ainsi que sur tous les faits et facteurs qui sont importants pour une conclusion responsable du contrat à distance. Si, sur la base de cette enquête, l'opérateur a de bonnes raisons de ne pas conclure l'accord, il est en droit de refuser un ordre ou une demande, en indiquant les raisons, ou d'attacher des conditions spéciales à la mise en œuvre.
5. Au plus tard à la livraison du produit, du service ou du contenu numérique au consommateur, le professionnel envoie les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce que le consommateur puisse les stocker de manière accessible sur un support durable :

- a. l'adresse à laquelle le consommateur peut adresser ses réclamations ;
 - b. les conditions dans lesquelles et la manière dont le consommateur peut exercer son droit de rétractation, ou une indication claire de l'exclusion du droit de rétractation ;
 - c. les informations sur les garanties et le service après-vente existant ;
 - d. le prix toutes taxes comprises du produit, du service ou du contenu numérique ; dans la mesure où ils sont applicables, les frais de livraison ; et le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance ;
 - e. les conditions de résiliation de l'accord si celui-ci a une durée de plus d'un an ou est de durée indéterminée.
6. Dans le cas d'une opération de 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 accord concernant l'achat d'un produit pendant un délai de réflexion d'au moins 14 jours et de 30 jours au maximum, selon le canal de vente, sans avoir à en indiquer les raisons. L'entrepreneur peut demander au consommateur la raison de la rétractation, mais n'oblige pas le consommateur à indiquer sa ou ses raisons.
2. Le délai de rétractation visé au paragraphe 1 commence à courir le lendemain du jour où le consommateur, ou un tiers préalablement désigné par le consommateur, qui n'est pas le transporteur, a reçu le produit, ou :
 - a. si le consommateur a commandé plusieurs produits dans un même ordre : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit. L'entrepreneur peut, à condition d'en avoir clairement informé le consommateur avant le processus de commande, refuser une commande de plusieurs produits avec un délai de livraison différent.
 - b. si la livraison d'un produit se compose de plusieurs envois ou parties : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier envoi ou la dernière partie ;
 - c. pour les contrats portant sur la fourniture régulière de produits au cours d'une période donnée : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le premier produit.
- pour les services et les contenus numériques non fournis sur un support matériel :
3. Le consommateur peut résilier un contrat de service et un contrat de fourniture de contenu numérique qui n'est pas fourni sur un support tangible pendant une période minimale de 14 jours et maximale de 30 jours, selon le canal de vente, sans donner de raisons. L'entrepreneur peut demander au consommateur la raison de la rétractation, mais n'oblige pas le consommateur à indiquer sa ou ses raisons.
4. Le délai de réflexion visé au paragraphe 3 commence à courir le jour suivant la conclusion de l'accord.

Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion

1. Pendant la période de réflexion, le consommateur manipulera le produit et l'emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Le point de départ est que le consommateur ne peut manipuler et inspecter le produit que comme il serait autorisé à le faire dans un magasin.
2. Le consommateur n'est responsable que de la diminution de la valeur du produit résultant d'une manipulation du produit allant au-delà de ce qui est autorisé au paragraphe 1.
3. Le consommateur n'est pas responsable de la diminution de la valeur du produit si l'entrepreneur ne lui a pas fourni toutes les informations légalement requises sur le droit de rétractation avant ou lors de la conclusion du contrat.

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

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, il le signale à l'entrepreneur dans le délai de réflexion.
2. Dès que possible, mais dans un délai de 14 jours à compter du jour suivant la notification visée au paragraphe 1, le consommateur renvoie le produit ou le remet à (un représentant autorisé de) l'entrepreneur. Cela n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de récupérer lui-même le produit. Le consommateur a en tout cas respecté le délai de rétractation s'il retourne le produit avant l'expiration du délai de rétractation.
3. Le consommateur renvoie le produit avec tous les accessoires livrés, si cela est raisonnablement possible dans son état et son emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur. En outre, le consommateur veille à ce que toutes les données personnelles soient supprimées du produit.
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 de renvoi du produit. Si l'entrepreneur n'a pas signalé que le consommateur doit supporter ces frais ou si l'entrepreneur indique qu'il doit les supporter lui-même, le consommateur ne doit pas supporter les frais de renvoi du produit.

Article 9 - Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation

1. Si la notification de rétractation du consommateur par l'entrepreneur est rendue possible par voie électronique, celui-ci doit immédiatement envoyer un accusé de réception dès réception de cette notification.
2. L'entrepreneur rembourse au consommateur le montant de l'achat, à l'exclusion de tous les frais de livraison facturés par l'entrepreneur pour le produit retourné, immédiatement mais dans les 14 jours suivant le jour où le consommateur lui a notifié la rétractation. L'entrepreneur peut attendre d'avoir reçu le produit ou que le consommateur démontre qu'il a retourné le produit, selon la première éventualité.
3. Le professionnel utilise le même moyen de paiement que le consommateur a utilisé pour le remboursement. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.
4. Si le consommateur a opté pour un mode de livraison plus coûteux que la livraison standard la moins chère, l'entrepreneur n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires liés au mode de livraison le plus cher.

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

L'entrepreneur peut exclure les produits et services suivants du droit de rétractation, mais uniquement s'il l'a clairement indiqué dans son offre, au moins en temps voulu avant la conclusion du contrat :

1. Les produits ou services dont le prix est soumis à des fluctuations du marché financier qui échappent au contrôle de l'entrepreneur et qui peuvent survenir pendant le délai de rétractation.
2. Contrats conclus lors d'une enchère publique. On entend par "enchère publique" une méthode de vente dans laquelle des produits, du contenu numérique et/ou des services sont proposés par l'entrepreneur au consommateur qui assiste ou a la possibilité d'assister à l'enchère en personne, sous la supervision d'un commissaire-priseur, et dans laquelle l'adjudicataire est tenu d'acheter les produits, le contenu numérique et/ou les services ;
3. Les accords de service, après exécution complète du service, mais seulement si :
 - a. l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur ; et
 - b. le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de rétractation dès que l'entrepreneur a exécuté intégralement le contrat ;

4. Les marchés de services relatifs à la fourniture d'un logement, lorsque le contrat prévoit une date ou une période d'exécution déterminée et à des fins autres que résidentielles, le transport de marchandises, les services de location de voitures et la restauration ;
5. Les contrats de loisirs lorsque le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique ;
6. Les produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont fabriqués sur la base d'un choix ou d'une décision individuelle du consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne particulière ;
7. Les produits qui se détériorent rapidement ou qui ont une durée de conservation limitée ;
8. Les produits scellés qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été brisé après la livraison ;
9. Les produits qui, de par leur nature, ont été irrévocablement mélangés à d'autres produits après la livraison ;
10. les boissons alcoolisées dont le prix a été convenu lors de la conclusion du contrat, mais dont la livraison ne peut avoir lieu qu'après 30 jours, et dont la valeur réelle dépend de fluctuations du marché sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence ;
11. Les enregistrements audio et vidéo et les logiciels informatiques scellés, dont le sceau a été brisé après la livraison ;
12. Journaux, revues ou magazines, à l'exception des abonnements à ceux-ci ;
13. La fourniture de contenu numérique autre que sur un support tangible, mais seulement si :
 - a. l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur ; et
 - b. le consommateur a déclaré qu'il perd ainsi son droit de rétractation.

Article 11 - Le prix

1. Pendant l'offre, les prix des produits et/ou services proposés peuvent être ajustés par l'entrepreneur. Lorsque le consommateur achète un produit à l'entrepreneur, le prix convenu ne sera plus ajusté, sauf dans le cas visé au paragraphe 2.
2. Dans le cas où un produit est proposé à un prix manifestement trop bas et qui résulte d'une erreur logicielle, l'entrepreneur conserve le droit d'ajuster ultérieurement le prix convenu à un prix acceptable pour la société.
3. Les prix mentionnés dans l'offre de produits ou de services s'entendent TVA comprise.

Article 12 - Exécution de l'accord et garantie supplémentaire

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services répondent à l'accord, aux spécifications énoncées dans l'offre, aux exigences raisonnables de fiabilité et/ou de convivialité et à la date de conclusion de l'accord ; aux dispositions légales en vigueur et/ou aux réglementations gouvernementales. S'il y a accord, l'entrepreneur garantit également que le produit convient à une utilisation autre que normale.
 2. L'entrepreneur offre au consommateur une garantie de 12 mois sur le produit. Les conditions pour faire une réclamation au titre de la garantie sont les suivantes :
 - a. Le produit a été utilisé de manière normale;
 - b. Le produit n'a pas été cassé ou endommagé par l'usure normale;
 - c. Le produit a été bien entretenu;
 - d. Le produit n'a pas été cassé ou endommagé par le consommateur;
 3. L'entrepreneur ne propose pas de services de réparation. Il n'est pas possible de réparer le produit ou des parties du produit par la suite.
 4. L'entrepreneur ne propose pas non plus de services de remplacement. Le remplacement du produit ou de parties du produit n'est pas possible.
 5. Le fabricant offre une garantie du fabricant. Cette garantie entre en vigueur dès le premier contrat de vente.
- La durée de la garantie restante du fabricant peut généralement être demandée au fabricant sur la

base du numéro de série figurant sur le produit. L'entrepreneur n'est pas un intermédiaire en matière de garantie du fabricant.

Article 13 - Livraison et exécution

1. L'entrepreneur apportera le plus grand soin possible à la réception et à l'exécution des commandes de produits et à l'évaluation des demandes de prestation de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a fait connaître à l'entrepreneur.
3. Sous réserve de ce qui est indiqué à l'article 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur exécute les commandes acceptées avec diligence, mais au plus tard dans les 30 jours, à moins qu'un autre délai de livraison n'ait été convenu. Si la livraison est retardée, ou si une commande n'est pas ou seulement partiellement exécutée, le consommateur en est informé dans les 30 jours suivant sa commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat gratuitement.
4. Après la dissolution conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera immédiatement le montant payé par le consommateur.
5. Le risque de dommage et/ou de perte des produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant préalablement désigné et annoncé, sauf convention contraire expresse.

Article 14 - Paiement

1. Sauf stipulation contraire dans le contrat ou les conditions supplémentaires, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 14 jours suivant le début de la période de réflexion, ou en l'absence de période de réflexion dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat. Dans le cas d'un accord de prestation de services, ce délai commence à courir le lendemain du jour où le consommateur a reçu la confirmation de l'accord.
2. Le consommateur a le devoir de signaler sans délai à l'entrepreneur toute inexactitude dans les détails de paiement fournis ou indiqués.
3. Si le consommateur ne remplit pas son ou ses obligations de paiement à temps, après que le propriétaire a attiré son attention sur le retard de paiement et que le propriétaire a accordé au consommateur un délai de 14 jours pour qu'il remplisse encore ses obligations de paiement, après avoir omis de payer dans ce délai de 14 jours, le consommateur sera redevable des intérêts légaux sur le montant encore dû et le propriétaire est en droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires qu'il a encourus. Ces frais de recouvrement s'élèvent à un maximum de : 15% sur les montants impayés jusqu'à 2 500 € ; 10% sur les 2 500 € suivants et 5% sur les 5 000 € suivants avec un minimum de 40 €. L'entrepreneur peut s'écarter des montants et des pourcentages mentionnés au profit du consommateur.

Article 15 - Procédure de plainte

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de plainte suffisamment médiatisée et traite la plainte conformément à cette procédure.
2. Les réclamations concernant l'exécution de l'accord doivent être soumises à l'entrepreneur dans un délai raisonnable après que le consommateur a découvert les défauts, complet et clairement décrit.
3. Les plaintes sont soumises à l'entrepreneur dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une plainte nécessite un délai de traitement plus long prévisible, l'entrepreneur répondra dans le délai de 14 jours avec un message de réception et une indication du moment où le consommateur peut s'attendre à une réponse plus détaillée.
5. Le consommateur doit donner à l'entrepreneur au moins 4 semaines pour résoudre la plainte en consultation mutuelle.



Article 16 - Dispositions complémentaires ou différentes

Les dispositions complémentaires ou dérogatoires aux présentes conditions générales ne peuvent être préjudiciables au consommateur et doivent être consignées par écrit ou de telle manière que le consommateur puisse les stocker de manière accessible sur un support de données durable.