

Nous avons des conditions générales différentes pour les consommateurs individuels et les clients commerciaux. Consultez les conditions générales applicables qui vous concernent ci-dessous :

## Conditions générales pour les consommateurs individuels

Mise à jour: 2021-09-03

Les présentes Conditions Générales de l'organisation néerlandaise des magasins à domicile « Nederlandse Thuiswinkel Organisatie » ont été établies d'un commun accord avec l'Association néerlandaise des consommateurs dans le cadre du Groupe de coordination sur l'autorégulation (CZ) du Conseil Économique et Social néerlandais (SER). Elles entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> juni 2020.

### Table des matières :

- Article 1 – Définitions
- Article 2 – Identité de l'entrepreneur
- Article 3 – Champ d'application
- Article 4 – L'offre
- Article 5 – Le contrat
- Article 6 – Droit de rétractation
- Article 7 – Obligations du consommateur en cas de rétractation
- Article 8 – Consommateurs exerçant leur droit de rétractation et coûts associés
- Article 9 – Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation
- Article 10 – Exclusion du droit de rétraction
- Article 11 – Le prix
- Article 12 – Exécution du contrat et Garantie supplémentaire
- Article 13 – Livraison et mise en œuvre
- Article 14 – Transactions de longue durée : durée, dénonciation et prolongation
- Article 15 – Paiement
- Article 16 – Réclamations
- Article 17 – Litiges
- Article 18 – Garantie sectorielle
- Article 19 – Dispositions supplémentaires ou divergentes
- Article 20 – Modification des conditions générales de Thuiswinkel

### Article 1 – Définitions

Les termes utilisés dans les présentes conditions ont la signification suivante :

1. **Accord accessoire** : un accord par lequel un consommateur obtient des produits, des contenus numériques et/ou des services au moyen d'un contrat à distance et un entrepreneur ou un tiers livre ces produits ou des contenus numériques et/ou fournit ces prestations conformément à un accord entre ce tiers et l'entrepreneur ;
2. **Délai de rétractation** : le délai dans lequel le consommateur peut utiliser son droit de rétractation ;
3. **Consommateur** : la personne physique qui n'agit pas dans l'exercice d'une profession ou d'une entreprise ;
4. **Jour** : jour calendaire ;
5. **Contenu numérique** : des données fabriquées et fournies sous forme numérique ;
6. **Transaction de longue durée** : un contrat à distance concernant des produits et/ou des services en série, dont l'obligation de livraison et/ou d'achat est de longue durée sur une certaine période ;
7. **Support informatique** : tout moyen (y compris l'email) qui permet au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker les informations qui lui ont été adressées personnellement de façon à permettre l'utilisation et la consultation future pour la période nécessaire à l'objectif dans lequel elles ont été collectées ainsi que leur reproduction sans altération ;
8. **Droit de rétractation** : la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance dans le délai de rétractation ;
9. **Entrepreneur** : la personne physique ou morale qui est membre de la Nederlandse Thuiswinkel Organisatie et qui propose aux consommateurs des produits, (l'accès à) des contenus numériques et/ou des services à distance ;
10. **Contrat à distance** : un contrat entre un entrepreneur et un consommateur dans le cadre d'un système de vente à distance de produits, de contenus numériques et/ou de services, jusqu'à la conclusion du contrat et cette dernière incluse, faisant exclusivement usage d'une ou plusieurs techniques pour la communication à distance ;

11. **Formulaire-type pour le droit de rétractation** : le formulaire-type européen pour le droit de rétractation qui est inclus à l'annexe I des présentes Conditions générales ; L'annexe I ne doit pas être mis à disposition si le consommateur en ce qui concerne son ordre n'a pas le droit de rétractation;
12. **Technique pour la communication à distance** : moyen qui peut être utilisé pour la conclusion d'un contrat, sans que le consommateur ou l'entrepreneur soient réunis simultanément dans le même lieu.

## Article 2 – Identité de l'entrepreneur

Nom de l'entrepreneur : vidaXL International B.V.

Adresse du siège : Mary Kingsleystraat 1, 5928 SK Venlo, Pays-Bas

Adresse de courrier électronique : [https://vidaxl.zendesk.com/hc/fr-fr/requests/new?ticket\\_form\\_id=360000487960](https://vidaxl.zendesk.com/hc/fr-fr/requests/new?ticket_form_id=360000487960)

Numéro CCI : SIRET 750217911 00015

Numéro d'identification TVA : NL850643545B01

« vidaXL International B.V. est enregistré au Registre national des metteurs sur le marché d'éléments d'ameublement sous le numéro FR 021422. Ce numéro garantit que [nom de l'entreprise], en adhérant à Éco-mobilier, est en conformité avec les obligations réglementaires qui lui incombent en application de l'article L541-10-6 du Code de l'Environnement. »

A ce titre, elle s'est formellement engagée à respecter les principes de défense du consommateur contenus dans le code professionnel de la vente à distance et la charte qualité de la vente à distance.

## Article 3 – Champ d'application

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre d'un entrepreneur et à tout contrat à distance conclu entre l'entrepreneur et le consommateur.
2. Avant que le contrat à distance ne soit conclu, le texte des présentes Conditions générales sera mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est raisonnablement pas possible, on informera le consommateur, avant que le contrat à distance ne soit conclu, que les Conditions générales peuvent être consultées chez l'entrepreneur et qu'elles lui seront envoyées à sa demande aussi vite que possible et sans frais.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, le texte de ces Conditions générales peut, par dérogation aux dispositions du paragraphe précédent et avant que le contrat à distance ne soit conclu, être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de façon telle que ce texte puisse être stocké par le consommateur d'une simple manière sur un support informatique durable. Si cela n'est raisonnablement pas possible, on communiquera au consommateur, avant que le contrat à distance ne soit conclu, le lieu où il peut prendre connaissance des Conditions générales par voie électronique, et on l'informerait que ces conditions lui seront envoyées à sa demande aussi vite que possible et sans frais par voie électronique ou autrement.
4. Au cas où, à côté des présentes Conditions générales, des conditions de produit ou de services spécifiques s'appliqueraient aussi, les deuxième et troisième paragraphes s'appliquent par analogie, et le consommateur peut toujours invoquer, en cas de conditions générales contradictoires, la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

## Article 4 – L'offre

1. Si l'offre a une durée de validité limitée ou si elle est conditionnelle, cela est expressément mentionné dans l'offre.
2. L'offre comporte une description complète et précise des produits et/ou des services offerts. La description est suffisamment détaillée pour que le consommateur puisse bien apprécier l'offre. Si l'entrepreneur utilise des images, il doit choisir une reproduction fidèle des produits et/ou des services offerts. L'entrepreneur n'est pas engagé par des erreurs ou fautes apparentes de l'offre.

## Article 5 – Le contrat

1. Sous réserve des dispositions du paragraphe 4, le contrat se réalise au moment où le consommateur accepte l'offre et où les conditions qui y sont posées sont remplies.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirme sans délai par voie électronique la réception de l'acceptation de l'offre. Le consommateur peut résilier le contrat tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée.
3. Si le contrat se réalise par voie électronique, l'entrepreneur prend des mesures techniques et d'organisation adéquates pour protéger la transmission électronique de données et il assure un environnement web sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur prendra des mesures de sécurité adéquates à cet effet.

4. L'entrepreneur peut se renseigner, dans les cadres légaux, pour savoir si le consommateur est en mesure de satisfaire à ses obligations de paiement ainsi que sur tous les faits et facteurs qui sont importants pour conclure le contrat à distance de façon justifiée. Si, sur base de ces recherches, l'entrepreneur a de bonnes raisons pour ne pas conclure le contrat, il a le droit soit de refuser une commande ou une demande de façon motivée, soit d'en lier l'exécution à des conditions spéciales.
5. L'entrepreneur enverra au consommateur avec le produit, le contenu numérique ou le service les informations suivantes, et ce par écrit ou de façon telle que le consommateur puisse stocker celles-ci d'une manière accessible sur un support informatique durable :
  - a. l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut déposer des réclamations ;
  - b. les conditions sous lesquelles et la façon dont le consommateur peut utiliser le droit de rétractation, ou une mention claire disant que le droit de rétractation est exclu ;
  - c. l'information sur le service après-vente existant et les garanties ;
  - d. le prix, toutes taxes comprises, du produit, du service ou du contenu numérique ; les frais de livraison, le cas échéant, et les modalités de paiement, de livraison ou de mise en œuvre du contrat à distance ;
  - e. les conditions pour la dénonciation du contrat si la durée du contrat est supérieure à douze mois ou si le contrat est d'une durée indéterminée ;
  - f. le formulaire-type pour le droit de rétractation si le consommateur dispose du droit de rétractation..
6. Si l'entrepreneur s'est engagé dans une transaction de longue durée, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

## Article 6 – Droit de rétractation

### *En cas de livraison de produits*

1. En cas d'achat de produits, le consommateur peut dénoncer le contrat sans indiquer les raisons pendant une période de 14 jours au minimum. L'entrepreneur a le droit de demander au consommateur les raisons de sa rétractation mais le consommateur n'est pas tenu de les fournir.
2. Le délai au paragraphe 1 commence à courir à compter du lendemain du jour de la réception du produit par le consommateur ou par un représentant désigné à l'exclusion du transporteur, ou :
  - a. si le consommateur a commandé plusieurs produits : le jour de la réception du dernier produit par le consommateur ou un tiers désigné par le consommateur. L'entreprise peut convenir avec le consommateur qu'une commande unique de plusieurs produits avec différentes dates de livraison est considérée comme des commandes distinctes, sans frais supplémentaires pour le consommateur.
  - b. si la commande se compose de plusieurs livraisons ou parties : le jour de la réception de la dernière livraison ou de la dernière partie par le consommateur ou un tiers désigné par le consommateur.
  - c. pour les contrats prévoyant la livraison régulière de produits sur une période donnée : le jour de la réception du dernier produit par le consommateur ou un tiers désigné par le consommateur.

### *En cas de prestation de services et contenus numériques non fournis sur un support durable :*

3. En cas d'achat de contenus numériques non fournis sur un support durable, le consommateur peut dénoncer le contrat sans indiquer les raisons pendant une période de 14 jours au minimum. L'entrepreneur a le droit de demander au consommateur les raisons de sa rétractation mais le consommateur n'est pas tenu de les fournir.
4. Le délai au paragraphe 3 commence à courir le jour suivant la date de conclusion du contrat.

### *Période de rétractation étendue pour les produits, services et contenus numériques non fournis sur un support durable dans le cas où le consommateur n'a pas été informé de son droit de rétractation*

5. Si l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légales obligatoires sur le droit de rétractation ou s'il n'a pas transmis le formulaire-type, la période de rétractation expire 12 mois après la fin de la période de rétractation initialement stipulée en vertu des paragraphes ci-dessus du présent article.
6. Si l'entrepreneur fournit au consommateur l'information visée au paragraphe précédent dans les 12 mois qui suivent la date d'expiration de la période de rétractation initiale, la période de rétractation expire alors 14 jours après le jour auquel le consommateur a reçu l'information.

## Article 7 – Obligations du consommateur durant la période de rétractation

1. Pendant cette période le consommateur traitera le produit et l'emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure où cela est nécessaire pour pouvoir apprécier la nature, les caractéristiques et l'efficacité du produit. Le principe est que le consommateur peut uniquement manipuler et inspecter le produit dans des conditions similaires à ce qu'il pourrait faire dans un magasin.

2. Le consommateur n'est responsable de la perte de valeur du produit que dans la mesure où son maniement du produit a dépassé ce qui est autorisé au paragraphe 1.
3. Le consommateur n'est pas responsable de la perte de valeur du produit si l'entrepreneur ne lui a pas fourni les informations légales obligatoires sur le droit de rétractation avant la conclusion du contrat.

### **Article 8 – Consommateurs exerçant leur droit de rétractation et coûts associés**

1. Un consommateur qui souhaite exercer son droit de rétractation doit en informer l'entrepreneur, durant la période de rétractation, au moyen du formulaire-type pour la rétractation ou de tout autre moyen non équivoque.
2. Le consommateur doit renvoyer le produit ou le remettre à l'entrepreneur (ou son représentant) le plus vite possible et pas plus tard que 14 jours après le jour de rétractation tel que défini au paragraphe 1. Ceci n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de récupérer lui-même le produit. Le consommateur est considéré comme ayant rempli les conditions pour le renvoi des marchandises s'il renvoie le produit avant l'expiration de la période de rétractation.
3. Le consommateur retournera le produit à l'entrepreneur avec tous les accessoires, si possible dans l'état et l'emballage originaux, conformément aux instructions raisonnables et claires de l'entrepreneur.
4. Le risque et la charge de la preuve pour l'exercice du droit de rétractation est de la responsabilité du consommateur.
5. Le consommateur supporte les frais directs de renvoi du produit. Si l'entrepreneur n'a pas déclaré que le consommateur devait supporter ces frais ou si l'entrepreneur indique qu'il est prêt à supporter ces frais lui-même, alors le consommateur n'est pas tenu de supporter les frais de renvoi des marchandises.
6. Si le consommateur exerce son droit de rétractation après avoir explicitement consenti à l'exécution du service fourni ou la fourniture de gaz, eau ou électricité non prévue à la vente dans un volume limité ou une quantité donnée durant la période de rétractation, le consommateur sera redevable à l'entrepreneur du montant équivalent à cette partie du contrat exécutée par l'entrepreneur à la date de rétractation, au prorata de la valeur du contrat dans son intégralité.
7. Le consommateur ne sera redevable d'aucun frais, ni pour l'exécution du service fourni, ni pour la fourniture de gaz, eau ou électricité non prévue à la vente dans un volume ou une quantité limitée, ni pour la fourniture de chauffage central
  - a. si l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légales obligatoires sur le droit de rétractation, les frais en cas de rétractation ou le formulaire-type pour le droit de rétractation ; ou
  - b. si le consommateur n'a pas explicitement demandé le début d'exécution du service ou de la fourniture de gaz, eau, électricité ou chauffage central durant la période de rétractation.
8. Le consommateur ne sera redevable d'aucun frais en cas de prestation de services et contenus numériques non fournis sur un support durable
  - a. s'il n'a pas, avant la livraison, explicitement approuvé le début d'exécution du contrat avant la période de rétractation ;
  - b. s'il n'a pas reconnu avoir perdu son droit à rétractation en accordant cette approbation ; ou
  - c. l'entrepreneur a omis de confirmer cette déclaration du consommateur.
9. L'exercice du droit de rétraction par le consommateur annule légalement l'ensemble des accords accessoires au contrat principal.

### **Article 9 – Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation**

1. Si l'entrepreneur permet au consommateur de déclarer sa rétractation par voie électronique, il doit alors envoyer une confirmation de réception de cette déclaration, dès sa réception.
2. L'entrepreneur rembourse immédiatement au consommateur l'ensemble des paiements, frais d'envoi compris, facturés par l'entrepreneur pour le produit retourné, toutefois au plus tard 14 jours après le jour auquel le consommateur a exprimé sa rétractation. Sauf dans les cas où l'entrepreneur a proposé de récupérer lui-même le produit, il peut suspendre le remboursement jusqu'à la réception du produit ou jusqu'à ce que le consommateur lui apporte la preuve qu'il a renvoyé le produit, selon l'événement qui se produit en premier.
3. Si le consommateur choisit une modalité de retour onéreuse plutôt qu'une modalité standard moins onéreuse, l'entrepreneur n'est pas tenu de rembourser le surcoût engendré par la modalité plus onéreuse.

### **Article 10 – Exclusion du droit de rétraction**

L'entrepreneur peut exclure le droit de rétractation pour les produits et services suivant si l'entrepreneur l'a clairement annoncé dans l'offre, du moins suffisamment de temps avant la conclusion du contrat :

1. Les produits ou services dont les prix sont sujets à des fluctuations du marché financier que l'entrepreneur ne peut influencer, et qui peuvent bouger durant la période de rétractation ;
2. Les contrats conclus dans le cadre d'une mise aux enchères publique. Une mise aux enchères publique est définie comme une méthode de vente dans laquelle un entrepreneur offre des produits et/ou services aux enchères, sous la direction d'un commissaire-priseur, et dans laquelle l'acheteur emportant l'enchère est obligé d'acheter les produits, contenus numériques et/ou services.
3. Les contrats de service lorsque ceux-ci ont été entièrement exécutés, mais à la condition
  - a. que l'exécution ait commencé avec le consentement préalable et explicite du consommateur ; et
  - b. que le consommateur ait déclaré avoir perdu son droit de rétractation dès que l'entrepreneur a entièrement rempli ses obligations contractuelles.

4. Les contrats de voyages à forfait définie à l'article 7 :500 BW et les contrats de transport des voyageurs.
5. Les contrats de service donnant accès à des prestations d'hébergement si le contrat prévoit une date ou une période déterminée d'exécution, et autres que relatifs au logement, au transport de marchandises, la location de véhicules et la restauration ;
5. Les contrats relatifs aux activités de loisirs si le contrat prévoit une date ou une période déterminée d'exécution ;
6. Les produits réalisés conformément aux spécifications du consommateur, qui n'ont pas été préfabriqués mais basés sur un choix ou une décision spécifique du consommateur ou qui sont clairement conçus à l'intention d'une personne spécifique ;
7. Les produits qui peuvent pourrir ou vieillir rapidement ;
8. Les produits scellés pour des raisons liées à la protection sanitaire ou l'hygiène, qui par leur nature ne peuvent être réexpédiés et ceux dont les scellés ont été brisés après la livraison ;
9. Les produits qui par leur nature ont été irrémédiablement mélangés avec d'autres produits ;
10. Les boissons alcoolisées dont le prix a été accepté à la date de conclusion du contrat mais dont la livraison peut n'être réalisée que dans un délai de 30 jours et dont le prix est sujet à des fluctuations sur le marché sur lesquelles l'entrepreneur ne peut avoir une influence ;
11. Les enregistrements audio/vidéo et les logiciels pour ordinateur dont le consommateur a brisé les scellés ;
12. La livraison de contenus numériques autre que sur un support durable à condition
  - a. que la livraison ait commencé avec le consentement préalable et explicite du consommateur et
  - b. que le consommateur ait déclaré que cette livraison emportait la perte de son droit à rétractation.

### **Article 11 – Le prix**

1. Pendant la durée de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou services offerts ne seront pas augmentés, sauf modification de prix par suite de modifications des tarifs de TVA.
2. Par dérogation au paragraphe précédent l'entrepreneur peut offrir des produits ou des services dont les prix sont sujets à des fluctuations du marché financier que l'entrepreneur ne peut influencer, à des prix variables. Cette dépendance des fluctuations et le fait que les prix éventuellement mentionnés sont des prix indicatifs sont mentionnés dans l'offre.
3. Des augmentations de prix dans les 3 mois après la conclusion du contrat ne sont permises que si elles résultent de règles ou de dispositions légales.
4. Des augmentations de prix à compter de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont permises que si l'entrepreneur les a stipulées, et
  - a. que celles-ci résultent de règles ou de dispositions légales ; ou
  - b. que le consommateur a le droit de dénoncer le contrat au jour où l'augmentation de prix prend effet.
5. Les prix mentionnés dans l'offre de produits et de services incluent la TVA.

### **Article 12 – Exécution du contrat et garantie supplémentaire**

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services répondent au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, qu'ils satisfont aux exigences raisonnables de qualité et/ou d'utilité et aux dispositions légales et/ou prescriptions des pouvoirs publics en vigueur à la date de conclusion du contrat. Si cela a été convenu, l'entrepreneur garantit également que le produit est approprié à un usage autre que sa destination normale.
2. Une garantie supplémentaire offerte par l'entrepreneur, le fabricant ou l'importateur n'ôte rien aux droits et demandes que le consommateur peut faire valoir contre l'entrepreneur en vertu de la loi et/ou du contrat à distance en cas de manquement dans l'exécution des obligations de l'entrepreneur.
3. Une garantie supplémentaire est définie comme tout engagement de l'entrepreneur, son fournisseur, importateur ou fabricant, accordant au consommateur des droits ou prétentions allant au-delà de ce que la loi prévoit dans le cas d'un manquement dans l'exécution de ses obligations.

### **Article 13 – Livraison et mise en œuvre**

1. L'entrepreneur apportera le plus grand soin à la réception et à l'exécution des commandes de produits et à l'appréciation de demandes de prestation de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a communiquée à l'entreprise.
3. Sur la base de ce qui est mentionné à ce sujet à l'article 4 des présentes conditions générales, l'entreprise exécutera promptement les commandes acceptées et au plus dans les 30 jours, à moins qu'un délai de livraison plus long n'ait été convenu. Si la livraison a du retard ou qu'une commande ne peut pas exécutée ou ne peut être exécutée que partiellement, le consommateur en sera informé au plus tard un mois après avoir passé la commande. Dans ce cas le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais et il a droit à d'éventuels dommages-intérêts.
4. En cas de résiliation conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera le montant payé par le consommateur aussi vite que possible.

5. L'entrepreneur supporte le risque de dommages et/ou de perte de produits jusqu'à la livraison au consommateur ou à un représentant désigné par le consommateur et annoncé à l'entrepreneur, à moins qu'il n'ait été expressément convenu autrement.

## **Article 14 – Transactions de longue durées : durée, dénonciation et prolongation**

### *Dénonciation*

1. Le consommateur peut à tout moment dénoncer un contrat conclu pour une durée indéterminée ayant pour objet la livraison régulière de produits (y compris de l'électricité) ou la fourniture de services en observant les règles de dénonciation convenues à cet effet et un délai de préavis d'un mois au plus.
2. Le consommateur peut à tout moment dénoncer un contrat conclu pour une durée déterminée ayant pour objet la livraison régulière de produits (y compris de l'électricité) ou la fourniture de services à l'expiration de la durée déterminée en observant les règles de dénonciation convenues à cet effet et un délai de préavis d'un mois au plus.
3. À l'égard des contrats mentionnés aux paragraphes précédents, le consommateur peut :
  - les dénoncer à tout moment et il ne peut être obligé à les dénoncer à un moment déterminé ou dans une période déterminée ;
  - les dénoncer de la même façon qu'il les a conclus ;
  - toujours les dénoncer en observant le même délai de préavis que celui stipulé par l'entrepreneur pour lui-même.

### *Prolongation*

4. Un contrat conclu pour une durée déterminée ayant pour objet la livraison régulière de produits (y compris de l'électricité) ou de services ne peut pas être prolongé ou renouvelé tacitement pour une durée déterminée.
5. Par dérogation au paragraphe précédent un contrat conclu pour une durée déterminée ayant pour objet la livraison régulière de journaux, quotidiens, hebdomadaires et revues peut être prolongé tacitement pour une durée déterminée de trois mois au plus, si le consommateur peut dénoncer ce contrat prolongé à partir de la fin de la prolongation en observant un délai de préavis d'un mois au plus.
6. Un contrat conclu pour une durée déterminée ayant pour objet la livraison régulière de produits ou de services, peut seulement être prolongé pour une durée indéterminée, si le consommateur peut dénoncer le contrat à tout moment en observant un délai de préavis d'un mois au plus et un délai de préavis de trois mois au plus si le contrat tend à livrer régulièrement, mais moins qu'une fois par mois, des journaux, quotidiens, hebdomadaires et revues.
7. Un contrat à durée déterminée ayant pour objet la livraison régulière de journaux, quotidiens, hebdomadaires et revues pour faire connaissance (abonnement d'essai ou de découverte) ne sera pas prolongé tacitement et prend automatiquement fin à l'issue de la période d'essai ou de découverte.

### *Durée*

8. 8. En cas de contrat d'une durée de plus d'un an, le consommateur peut, après un an, dénoncer le contrat à tout moment en observant un délai de préavis d'un mois au plus, à moins que les exigences de raison et d'équité ne s'opposent à la dénonciation à partir d'une date avant la fin de la période convenue.

## **Article 15 – Paiement**

1. Sauf disposition contraire dans le contrat ou les conditions annexes, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 14 jours après le commencement du délai de rétractation. En cas d'un contrat de prestation de services, ce délai de 14 jours commence à courir le jour suivant la date à laquelle le consommateur a reçu la confirmation du contrat.
2. Le consommateur est tenu de communiquer sans délai à l'entrepreneur toute erreur dans les données de paiement fournies ou mentionnées.
3. Si un consommateur ne respecte pas son obligation de paiement en temps utile, l'entrepreneur informe le consommateur du retard de paiement et le consommateur dispose alors de 14 jours pour remplir son obligation ; si le paiement n'est pas effectué dans la période de 14 jours, le montant dû est alors majoré des intérêts légaux et l'entrepreneur a le droit de facturer les frais extra-judiciaires raisonnables qu'il a engagés pour recouvrer sa créance. Ces frais de recouvrement ne peuvent dépasser 15 % du montant dû pour une somme jusqu'à 2 500 euros ; 10 % sur les 2 500 euros suivants ; et 5 % sur les 5 000 euros suivants, toutefois 40 euros minimum. L'entrepreneur peut déroger à ces montants et pourcentage et appliquer des valeurs plus favorables au consommateur.

## **Article 16 – Réclamations**

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure suffisamment communiquée pour examiner des réclamations. Il examine la réclamation conformément à cette procédure de réclamations.
2. Les réclamations concernant l'exécution du contrat doivent être présentées à l'entrepreneur complètement et de façon détaillée dans un délai raisonnable après que le consommateur a constaté les défauts.
3. Une réponse aux réclamations présentées à l'entrepreneur est due dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. S'il est prévisible que l'examen d'une réclamation demandera plus de temps, l'entrepreneur répond dans un délai de 14 jours confirmant sa réception et en indiquant quand le consommateur peut attendre une réponse plus détaillée.

4. Une réclamation sur un produit, service ou sur le service après-vente de l'entrepreneur peut également être présentée au moyen d'un formulaire de réclamations sur la page de consommateurs du site Internet de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie, [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org)  
La réclamation sera alors envoyée à la fois à l'entrepreneur concerné et à la Nederlandse Thuiswinkel Organisatie.
5. Si les parties ne peuvent trouver d'un commun accord une solution pour la réclamation dans un délai raisonnable ou dans un délai de 3 mois après sa présentation, le litige est alors soumis à la procédure de règlement des litiges. Le consommateur doit donner à l'entrepreneur au moins quatre semaines, pour résoudre la plainte entre soi. Après cette période, un différend est créé qui est objet d'un litige.

## Article 17 – Litiges

1. Les contrats conclus entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels les présentes Conditions générales ont trait sont exclusivement régis par le droit néerlandais. Si l'entrepreneur concentre ses activités commerciales sur le pays où réside le consommateur, le consommateur peut toujours invoquer le droit de la consommation obligatoire de son pays.
2. Les litiges entre le consommateur et l'entrepreneur sur la conclusion ou l'exécution de contrats concernant des produits à livrer et services à fournir par cet entrepreneur, peuvent être soumis, dans le respect de ce qui est stipulé ci-après, tant par le consommateur que par l'entrepreneur, à la Commission des Litiges *Thuiswinkel*, boîte postale 90600, 2509 LP La Haye, Pays-Bas ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).
3. Consommateur plainte aussi au Comité des litiges via la plate-forme européenne ODR (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/> ) "
4. Un litige ne sera examiné par la Commission des Litiges que si le consommateur a soumis sa réclamation sans retard à l'entrepreneur.
5. Si la plainte ne conduit pas à une solution, le différend devrait être porté devant la Commission des Litiges par écrit ou sous une autre forme à déterminer par la Commission au plus tard 12 mois après la date à laquelle le consommateur ait déposé la plainte à l'entrepreneur.
6. Si le consommateur souhaite soumettre un litige à la Commission des Litiges, l'entrepreneur est lié à ce choix. De préférence, le consommateur doit d'abord en informer l'entrepreneur.
7. Si l'entrepreneur veut soumettre un différend à la Commission des Litiges, le consommateur, dans un délai de cinq semaines suite à la demande faite par écrit à cet effet par l'entrepreneur, doit communiquer par écrit s'il le désire ou s'il veut soumettre le différend au tribunal compétent. Si l'entrepreneur ne reçoit pas de réponse du consommateur dans un délai de 5 semaines, l'entrepreneur a le droit de soumettre le litige au juge compétent.
8. La Commission des Litiges statue dans les conditions établies dans les règlements de la Commission des Litiges ([www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel)). Les décisions de la Commission des Litiges prennent la forme d'un avis impératif.
9. La Commission des Litiges n'examinera pas un litige, ou en terminera l'examen, si l'entrepreneur a été déclaré en état de sursis de paiements, en état de faillite ou qu'il a terminé de fait ses activités d'entreprise avant qu'un litige ne soit examiné par la Commission à l'audience et qu'une décision finale n'ait été rendue.
10. Si, outre la Commission des Litiges *Thuiswinkel*, une autre commission des litiges agréée ou affiliée à la Fondation des Commissions de Litiges pour des Affaires de Consommateurs (SGC) ou à l'Institut de réclamations des services financiers (Kifid) est compétente, la Commission des litiges *Thuiswinkel* est exclusivement compétente pour les litiges concernant, principalement, le mode de vente ou de fourniture de service à distance. Pour tous les autres litiges l'autre commission de litige agréée affiliée à la SGC ou à la Kifid est compétente.

## Article 18 – Garantie sectorielle

1. La Nederlandse Thuiswinkel Organisatie garantit que ses membres respectent les avis impératifs de la Commission des Litiges *Thuiswinkel*, à moins que le membre ne décide de soumettre l'avis impératif au juge pour contrôle dans les deux mois suivant la date de l'avis. En cas de soumission de l'avis au juge pour vérification, la suspension de garantie est stoppée et renaît si l'avis impératif est maintenu après le contrôle du juge et que le jugement est passé en force de chose jugée. La Nederlandse Thuiswinkel Organisatie verse au consommateur un montant de 10 000 euros au maximum par avis impératif. En cas de montants supérieurs à 10 000 euros par avis impératif, un montant de 10 000 euros sera versé. En cas de montants supérieurs à 10 000 euros la Nederlandse Thuiswinkel Organisatie a une obligation d'employer les moyens raisonnables pour faire en sorte que le membre respecte l'avis impératif.
2. Pour l'application de cette garantie le consommateur doit faire un appel écrit à la Nederlandse Thuiswinkel Organisatie en déclarant qu'il transmet sa demande à la Nederlandse Thuiswinkel Organisatie. Si la créance sur l'entrepreneur est supérieure à 10 000 euros, il sera proposé au consommateur de céder sa créance pour la partie supérieure à 10 000 euros à la Nederlandse Thuiswinkel Organisatie. L'organisation demandera ensuite en justice le paiement en son propre nom et à ses propres frais.

## Article 19 – Dispositions supplémentaires ou divergentes

Les dispositions supplémentaires ou divergentes par rapport aux présentes Conditions générales ne peuvent pas être au détriment du consommateur. Elles doivent être consignées par écrit ou d'une façon telle que celles-ci puissent être stockées d'une manière accessible sur un support informatique durable.

## Article 20 – Modification des conditions générales *Thuiswinkel*

1. La Nederlandse Thuiswinkel Organisatie ne peut modifier les présentes Conditions générales que d'un commun accord avec l'Association néerlandaise des consommateurs.
2. Les modifications aux présentes Conditions générales n'entrent en vigueur qu'après que celles-ci ont été publiées à cette fin d'une façon appropriée, étant entendu qu'en cas de modifications apportées pendant la période d'une offre, la disposition la plus avantageuse pour le consommateur l'emportera.

Adresse postale de la Nederlandse Thuiswinkel Organisatie : Postbus 7001, 6710 CB EDE, Pays-Bas.

**Seule la version néerlandaise des présentes conditions fait foi pour l'interprétation des présentes Conditions générales.**

Annexe I : Formulaire-type pour le droit de rétractation

Formulaire-type pour le droit de rétractation

(Vous ne devez remplir et renvoyer ce formulaire que si vous souhaitez résilier le contrat)

- À : [Nom de l'entrepreneur]  
[Adresse de l'entrepreneur]  
[Numéro de fax de l'entrepreneur, si disponible]  
[Adresse e-mail ou électronique de l'entrepreneur]
- Je vous informe\*/Nous vous informons\*, concernant notre contrat relatif à  
la vente des produits suivants : [description du produit]\*  
la livraison du contenu numérique suivant : [description du contenu numérique]\*  
la fourniture du service suivant : [description du service]\*  
Je veux//Nous voulons\* exercer notre droit de rétractation.
- Commandé le\*/Réceptionné le\* [date de commande des services ou de réception des marchandises]
- [Nom du consommateur]
- [Adresse du consommateur]
- [Signature du consommateur] (uniquement si le formulaire est soumis sous forme papier)
- [Date]

\* Rayer ou compléter en fonction du cas

## Conditions générales pour les clients commerciaux

Dernière mise à jour: 2020-06-01

### Contenu:

- Article 1 - Définitions
- Article 2 - Identité de l'entrepreneur
- Article 3 - Application
- Article 4 - L'offre
- Article 5 - Le contrat



- Article 6 - Tarification
- Article 7 - Exécution du contrat et garantie complémentaire
- Article 8 - Livraison et exécution
- Article 9 - Transactions prolongées: durée, résiliation et prolongation
- Article 10 – Paiement
- Article 11 - Réserve de propriété
- Article 12 - Responsabilité
- Article 13 - Procédure de réclamations
- Article 14 - Différends

## Article 1 - Définitions

Tout au long de ces conditions générales, les termes et définitions suivants seront utilisés :

1. **Jour**: jour civil;
2. **Contenu numérique**: données produites ou livrées sous forme numérique;
3. **Contrat à long terme**: un contrat qui prévoit la livraison régulière d'articles, de services et / ou de contenu numérique pendant une période donnée;
4. **Support durable**: tout outil - y compris l'e-mail - qui permet au client ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont personnellement adressées de manière à permettre une consultation ou une utilisation future pendant une période adaptée à l'objectif auquel les informations sont destinées, et permet la reproduction inchangée des informations stockées;
5. **Client**: la personne physique ou morale qui agit en tant que professionnel et / ou pour une entreprise;
6. **Entrepreneur**: la personne physique ou morale qui propose des produits, (accès à) du contenu numérique et / ou des services à des clients à distance;
7. **Contrat à distance**: un contrat conclu entre l'entrepreneur et le client dans le cadre d'un système organisé de ventes de produits à distance, de contenu numérique et / ou de services par lequel, jusqu'à la conclusion du contrat, exclusif ou partiel, on utilise une ou plusieurs techniques de communication à distance;
8. **Écrit**: dans ces conditions générales, « écrit » comprend la communication par e-mail et fax si l'identité de l'expéditeur et l'intégrité de l'e-mail sont suffisamment certaines;
9. **Technique pour communiquer à distance**: une ressource qui peut être utilisée pour conclure un contrat sans que le client et l'entrepreneur aient à se réunir en même temps dans le même espace;
10. **Site Web**: la boutique en ligne de l'entrepreneur sur laquelle sont proposés des biens et des services pouvant être achetés par les clients;
11. **Plateforme**: l'environnement externe sur lequel les entrepreneurs peuvent offrir des biens et des services qui peuvent être achetés par les clients.

## Article 2 - Identité de l'entrepreneur

La société à responsabilité limitée privée vidaXL International B.V., située à Mary Kingsleystraat 1, 5928 SK Venlo, Pays-Bas. Opérant aux Pays-Bas sous le numéro de TVA: NL850643545B01, opérant sous le numéro de chambre de commerce SIRET 750217911 00015.

## Article 3 - Application

1. Ces conditions générales sont applicables à chaque offre de l'entrepreneur et à chaque contrat à distance entre l'entrepreneur et le client.
2. Si le client inclut des dispositions ou des conditions qui s'écartent ou n'apparaissent pas dans les conditions générales dans leur cession, les dispositions ou les conditions ne seront applicables à l'entrepreneur que dans le cas où elles sont acceptées expressément par écrit.

3. Le texte de ces conditions générales sera mis à la disposition du client avant la conclusion du contrat à distance. Si cela n'est pas raisonnablement possible, l'entrepreneur indiquera, avant la conclusion du contrat à distance, la manière dont les conditions générales peuvent être consultées chez l'entrepreneur et qu'elles peuvent être envoyées dès que possible, gratuitement, à la demande du client.
4. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, il se peut que, contrairement au paragraphe précédent et avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales puisse être mis à la disposition du client par voie électronique de manière à ce qu'il puisse être stocké par le client de manière simple sur un support de données durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, avant la conclusion du contrat à distance, il sera indiqué où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et qu'elles seront envoyées par voie électronique ou d'une autre manière, gratuitement, à la demande du client.
5. Si et dans la mesure où l'une des dispositions des présentes conditions générales est nulle ou non avenue, la disposition la concernant doit être lue à la manière de la disposition légalement autorisée dont le contenu est le plus proche des intentions des parties, tel qu'il apparaît de la disposition nulle ou non avenue, tandis que les autres dispositions restent pleinement en vigueur.
6. Si, en plus des présentes conditions générales, les conditions spécifiques d'une plateforme externe sur laquelle des produits et des services sont proposés par l'entrepreneur s'appliquent, le client peut, en cas de conditions contradictoires, toujours invoquer la condition applicable qui est la plus favorable à eux, mais uniquement si les Conditions Générales ne sont pas dérogeables.

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

1. Si une offre est d'une durée limitée ou soumise à conditions, ce sera explicitement indiqué dans l'offre.
2. L'offre comprendra une description complète et détaillée des produits proposés, du contenu numérique et / ou des services.
3. Le contenu du site Web ainsi que son offre ont été élaborés avec le plus grand soin. Cependant, l'entrepreneur ne peut garantir que toutes les informations sur le site Web sont toujours correctes et complètes. Pour cette raison, tous les prix, l'offre et autres informations sur le site Web et dans d'autres documents de l'entrepreneur sont sujets à des erreurs de programmation et de frappe évidentes.

#### **Article 5 - Le contrat**

1. Le contrat entre en vigueur au moment où le client accepte l'offre et se conforme aux conditions correspondantes.
2. Si le client a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirmera immédiatement par voie électronique la réception de l'acceptation de l'offre. Si la réception de l'acceptation de l'offre n'a pas été confirmée par l'entrepreneur, le client peut résilier le contrat.
3. Une fois que le client a accepté l'offre, l'entrepreneur se réserve le droit d'annuler l'offre dans les 3 jours ouvrables suivant l'acceptation. L'entrepreneur informera immédiatement le client de telles annulations.
4. Si le contrat est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser le transfert électronique des données et garantira un environnement Web sécurisé. Si le client peut payer par voie électronique, l'entrepreneur va respecter les mesures de sécurité appropriées à cette fin.
5. Si, après l'acceptation du contrat, il s'avère que le client a fourni des informations incorrectes, l'entrepreneur n'a le droit de remplir ses obligations qu'après avoir reçu les informations correctes.
6. L'entrepreneur peut, dans le cadre des dispositions légales, rechercher si le client peut remplir ses obligations de paiement, ainsi que rechercher tous les faits et les facteurs qui sont importants pour conclure le contrat à distance de manière responsable. Si, sur la base de cette recherche, l'entrepreneur a des solides raisons de ne pas conclure le contrat, il a le droit de refuser une commande ou une demande, en indiquant les raisons, ou de joindre des conditions particulières à la mise en œuvre. Si l'entrepreneur, sur la base de la recherche, refuse la demande ou y attache des conditions particulières, le client en sera informé au plus tard 3 jours après la conclusion du contrat.

## Article 6 - Tarification

1. Tous les prix mentionnés sur le site Web et dans d'autres documents de l'entrepreneur, incluent la TVA (sauf indication contraire) et sauf indication contraire sur le site Web et les autres frais applicables.
2. Contrairement au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut proposer des produits ou des services, dont les prix sont liés aux fluctuations du marché financier sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence, à des prix variables. Ce lien avec les fluctuations et le fait que les prix indiqués sont des prix cibles seront indiqués dans l'offre.
3. L'entrepreneur peut modifier les prix 2 semaines après la conclusion du contrat. Les clients qui ne sont pas d'accord avec la modification ont le pouvoir de résilier le contrat sans être facturé pour cela par l'entrepreneur.
4. Les frais supplémentaires, tels que les frais de livraison et les frais de paiement, seront mentionnés sur le site Web et seront au moins indiqués lors du processus de commande.

## Article 7 - Exécution du contrat et garantie complémentaire

1. L'entrepreneur garantit que les produits et les services livrés sont conformes au contrat, étant entendu que les écarts mineurs acceptés dans le secteur en ce qui concerne les tailles, poids, quantités, décolorations et légers écarts de couleur mutuels, etc., ne comptent pas comme des lacunes sur le rôle de l'entrepreneur.
2. Le client doit examiner les marchandises livrées au moment de la livraison et le client doit vérifier si les marchandises livrées satisfont aux stipulations du contrat. Ceci inclut:
  - si les marchandises correctes ont été livrées;
  - si les marchandises livrées correspondent en termes de quantité et de nombre à ce qui a été convenu;
  - si les marchandises livrées satisfont aux exigences qui peuvent être fixées pour une utilisation normale et / ou à des fins commerciales.

En cas de défauts ou de manque visibles, le client doit les signaler à l'entrepreneur dans les 14 jours suivant la livraison. En cas de constatation de défauts ou de manque non visibles, le client doit les signaler à l'entrepreneur dans un délai de 14 jours au plus tard après qu'il aurait raisonnablement pu les découvrir. Si le client ne le fait pas, il n'a plus droit à aucune forme de réparation, de remplacement, d'indemnisation et / ou de remboursement au titre de ces défauts.

3. Si l'entrepreneur considère qu'une réclamation est justifiée, les produits concernés seront réparés, remplacés ou (partiellement) remboursés après consultation du client. L'entrepreneur peut ainsi rediriger le client vers un fabricant ou un fournisseur.

## Article 8 - Livraison et exécution

1. Conformément à ce qui est indiqué à cet égard à l'article 3 des présentes conditions générales, l'entrepreneur exécutera les commandes acceptées avec une rapidité appropriée.
2. L'entrepreneur a le droit d'engager des tiers si nécessaire pour exécuter les tâches prévues par le contrat.
3. Les délais de livraison indiqués doivent être interprétés comme une obligation d'efforts raisonnables et sont réputés avoir été approximatifs. L'entrepreneur est libre de choisir le transporteur. Sauf en cas d'intention ou d'insouciance délibérée de la part du vendeur, le dépassement du délai de livraison ne donnera jamais droit au client à aucune forme de compensation.
4. L'entrepreneur se réserve le droit de livrer les produits vendus en plusieurs parties.
5. Le risque d'endommagement et / ou de perte des produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au client, sauf convention contraire expresse. Si le client accepte de collecter les produits, le risque est transféré lors du transfert des produits.
6. Si le client, ou un tiers désigné par lui, n'est pas présent à l'adresse de livraison à l'heure convenue pour recevoir les produits, l'entrepreneur a le droit de reprendre les produits. En consultation avec le client,

l'entrepreneur peut, moyennant des frais supplémentaires, proposer les produits au client à une heure et / ou un jour différents. Si la livraison s'avère impossible, l'obligation de paiement ne sera pas annulée et les éventuels frais supplémentaires, y compris les frais de retour, seront facturés au client.

## **Article 9 - Transactions prolongées: durée, résiliation et prolongation**

*Résiliation:*

1. Le client peut toujours résilier un contrat conclu pour une durée indéterminée et portant sur la livraison régulière de produits, de contenu numérique ou de services conformément aux règles de résiliation convenues et avec un préavis de deux mois au maximum.

2. Le client peut toujours résilier un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de produits (y compris l'électricité), de contenu numérique ou de services à la fin de la période déterminée dans le respect des règles de résiliation convenues à cet effet et un délai de préavis de deux mois au maximum.

3. Le client peut résilier les contrats mentionnés dans les paragraphes précédents par écrit.

*Prolongation:*

4. Un contrat conclu pour une période déterminée et portant sur la livraison régulière de produits (y compris l'électricité), de contenu numérique ou de services sera automatiquement prolongé pour la même période déterminée.

5. Les délais de préavis mentionnés s'appliquent également aux résiliations par l'entrepreneur

## **Article 10 - Paiement**

1. Le client a l'obligation de payer l'entrepreneur pendant le processus de commande et par les modes de paiement mentionnés sur le site Web. L'entrepreneur est libre de proposer différents modes de paiement qui peuvent changer de temps en temps. Sauf indication contraire, le client est tenu de payer dans les 14 jours suivant la livraison.

2. Si le client ne remplit pas son (ses) obligation (s) de paiement dans les délais, il est immédiatement tenu responsable par la loi, sans qu'un avis de défaut soit requis. L'entrepreneur a le droit d'augmenter le montant payable par le taux d'intérêt légal et l'entrepreneur est en droit de facturer au client les frais de recouvrement extrajudiciaires qu'il a encourus.

## **Article 11 - Réserve de propriété**

1. Les marchandises livrées restent la propriété de l'entrepreneur jusqu'au paiement intégral du montant dû par le client.

## **Article 12 - Responsabilité**

1. Sous réserve d'intention ou de négligence grave, la responsabilité totale de l'entrepreneur envers le client en raison d'un manquement imputable à l'exécution du contrat est limitée à une indemnisation au maximum du montant prévu pour ce contrat (TVA comprise). En cas de contrat à long terme, alors ladite responsabilité est limitée à un remboursement du montant que le client devait à l'entrepreneur dans les 3 mois précédant l'événement à l'origine du dommage.

2. L'entrepreneur ne sera pas responsable envers le client des dommages indirects, y compris, mais sans s'y limiter, les dommages consécutifs, la perte de profit, les économies manquées, la perte de données ou les dommages dus à une interruption d'activité.

3. Le client garantit l'entrepreneur contre toute réclamation à l'égard de tiers, sauf en cas d'intention ou d'insouciance délibérée de la part de l'entrepreneur ou d'un directeur statutaire de l'entrepreneur.

4. Les paragraphes précédents ne s'appliquent pas aux dommages subis par le client causés par la revente de produits défectueux achetés de l'entrepreneur, au cas où les clients du client s'engageraient à intenter une action en justice contre eux.

5. À moins que l'exécution du contrat ne soit définitivement impossible, la responsabilité d'un entrepreneur en raison d'un manquement imputable à une obligation du contrat ne peut être engagée que si le client informe immédiatement l'entrepreneur, par écrit, avec un délai raisonnable pour remédier au manquement et

l'entrepreneur continue d'être en défaut de s'acquitter de son obligation après ce terme. L'avis de défaut doit contenir une description aussi complète et détaillée que possible de la manqué, afin que l'entrepreneur ait la possibilité de réagir de manière adéquate.

6. Une condition pour tout droit à indemnisation est que le client signale toujours le dommage à l'entrepreneur par écrit le plus tôt possible, mais au plus tard 14 jours après son apparition. Les dommages qui n'ont pas été portés à la connaissance de l'entrepreneur dans ce délai ne sont pas éligibles à une indemnisation, à moins que le client puisse démontrer qu'il n'aurait pas pu signaler les dommages plus tôt.

7. En cas de force majeure, l'entrepreneur n'est pas tenu de réparer les dommages causés au client.

### **Article 13 - Procédure de réclamations**

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de réclamation suffisamment médiatisée et traitera la réclamation conformément à cette procédure de réclamation.

2. Les réclamations concernant l'exécution du contrat doivent être soumises à l'entrepreneur, entièrement et clairement décrites, dans un délai raisonnable après que le client a constaté les défauts.

3. Les réclamations soumises à l'entrepreneur recevront une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation nécessite un temps de traitement prévisible plus long, l'entrepreneur répondra dans le délai de 14 jours avec un accusé de réception et une indication du moment où le client peut s'attendre à une réponse plus complète.

### **Article 14 - Différends**

1. Les contrats entre l'entrepreneur et le client auxquels ces conditions générales s'appliquent sont exclusivement régis par les lois des Pays-Bas.

2. Les différends qui pourraient résulter du contrat et ne peuvent pas être réglés à l'amiable peuvent être exclusivement soumis au tribunal d'Oost-Brabant, location 's-Hertogenbosch. Ceci est soumis dans la mesure où des règles de juridiction impératives limitent ce choix. L'entrepreneur et le client peuvent régler leurs différends par voie de conseil contraignant ou d'arbitrage.

## **Conditions générales d'utilisation du site Web vidaXL**

Version : 2020-06-01

### **Table des matières**

Article 1 - Définitions
Article 2 - Applicabilité
Article 3 – Compte du client
Article 4 – Conditions générales d'utilisation du site Web
Article 5 – Commandes
Article 6 - Enchères
Article 7 - Commentaires
Article 8 – Cessation du compte et fonctionnalités du site Web
Article 9 – Confidentialité et données personnelles
Article 10 – Propriété intellectuelle et renseignements de la tierce partie
Article 11 - Responsabilité
Article 12 - Divers

### **Article 1 - Définitions**

- **Compte**: Le compte que l'utilisateur doit générer pour être en mesure de passer des commandes, de participer aux enchères et de laisser des commentaires.
- **Tiers vendeur (s)** : Une tierce partie qui offre des produits aux utilisateurs par l'intermédiaire du site Web.
- **Utilisateur** : Tout visiteur du site Web.
- **Conditions générales d'utilisation** : Ces conditions générales d'utilisation des sites Web de vidaXL.

- **Commentaire** : Un commentaire qui peut être laissé par l'utilisateur de vidaXL, le site Web et / ou le (s) tiers vendeur (s).
- **Enchères** : Les enchères qui sont tenues par vidaXL sur le site web.
- **vidaXL** : vidaXL Marketplace International B.V. dont le siège est en (5928 SK) Venlo at Mary Kingsleystraat 1.
- **Site Web** : le site Web comme activement trouvé sous l'URL vidaXL.nl et tout autre site Web, URL ou application dédiée par vidaXL.

## Article 2 - Applicabilité

1. Les présentes conditions générales d'utilisation sont applicables à toute utilisation du site Web, y compris l'utilisation du compte.
2. vidaXL se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales d'utilisation de temps en temps. Les conditions générales d'utilisation modifiées seront applicables dès qu'elles sont publiées sur le site Web. Pour cette raison, il est recommandé de vérifier régulièrement les conditions générales d'utilisation.

## Article 3 - Compte du client

1. Pour être en mesure de passer des commandes, de participer aux enchères et de laisser des commentaires, il est nécessaire de générer un compte. L'utilisateur peut générer un compte en fournissant les informations requises par le formulaire en ligne sur le site Web. Ce formulaire peut être trouvé sous l'en-tête « Nouveau client ? ».
2. Pour générer un compte, l'utilisateur doit :
  - a. avoir au moins 18 ans au moment où le compte est demandé ;
  - b. avoir une adresse électronique valide.
3. Après la génération du compte, l'utilisateur recevra un courrier électronique de confirmation. Dès que le compte est activé, l'utilisateur peut se connecter en utilisant son adresse électronique et le mot de passe choisi.
4. Une certaine adresse électronique ne peut être utilisée qu'une seule fois pour générer un compte. Un compte est strictement personnel, non cessible et lié à l'utilisateur qui a généré le compte.
5. L'utilisateur doit veiller à ce que les informations qu'il fournit concernant le compte et dans toute autre communication avec vidaXL soient correctes, complètes et mises à jour. Toute modification des données personnelles peut être effectuée par l'utilisateur en se connectant à son compte et en effectuant les modifications.
6. L'utilisateur doit garder le mot de passe confidentiel et doit prendre des mesures raisonnables pour empêcher que le mot de passe soit connu par des tiers non autorisés en l'utilisant pour se connecter à son compte.
7. L'utilisateur est tenu de notifier immédiatement vidaXL en cas de perte, de vol ou d'abus (suspecté) ou d'utilisation non autorisée du mot de passe et / ou du compte par un tiers. Jusqu'à ce que cette notification soit effectivement reçue par vidaXL, l'utilisateur sera tenu responsable de tout dommage résultant de l'abus du mot de passe et / ou du compte.
8. Si vidaXL vérifie ou a des raisons de soupçonner que des tiers non autorisés utilisent ou sont en mesure d'utiliser le compte de l'utilisateur, vidaXL se réserve le droit de bloquer immédiatement le compte en question et de récupérer de l'utilisateur tout dommage que vidaXL peut subir à la suite de cet incident et sans être tenu responsable pour les dommages subis par l'utilisateur.

## Article 4 – Utilisation du site Web

1. L'utilisateur garantit que les informations et les données fournies par lui sont correctes, complètes et fiables. vidaXL se réserve le droit de vérifier l'exactitude des informations et des données fournies et de supprimer les informations et les données de l'utilisateur, s'il est prouvé qu'elles sont incorrectes ou leur exactitude ne peut pas être vérifiée.
2. L'utilisateur ne doit pas :
  - perturber le fonctionnement du site Web ou utiliser un logiciel qui peut perturber le fonctionnement du site Web ;
  - initier des processus ou leur permettre de continuer, dont il peut raisonnablement soupçonner qu'ils restreignent d'autres utilisateurs d'Internet ou affectent négativement l'utilisation du site Web ;
  - se présenter comme un autre utilisateur.

3. L'utilisateur n'a pas le droit de reproduire ou de mettre à la disposition (par le biais de lien profond ou autrement) le site Web ou une partie de celui-ci sans avoir préalablement obtenu la permission par écrit de vidaXL.

## **Article 5 – Commandes**

1. Les conditions générales de vidaXL et les conditions de retour de vidaXL ont applicables à toutes les commandes de vidaXL placées sur le site Web. L'utilisateur accepte ces conditions générales et conditions de retour lors de la génération d'un compte.
2. Pour les commandes de tiers vendeurs par l'intermédiaire du site Web, les conditions générales et les conditions de retour du (des) tiers vendeur (s) en question peuvent être applicables. Celles-ci peuvent être trouvées sur la page de l'entreprise du (des) tiers vendeur (s). Si le (s) tiers vendeur (s) n'a (ont) pas des conditions générales et / ou des conditions de retour distinctes, les conditions générales et / ou les conditions de retour de vidaXL sont applicables à l'accord d'achat entre l'utilisateur et le (s) tiers vendeur (s).

## **Article 6 - Enchères**

1. Les conditions d'enchères de vidaXL sont applicables à la participation aux enchères tenues par vidaXL sur le site Web. L'utilisateur accepte ces conditions d'enchères lors de la génération d'un compte ou au moins au moment que l'utilisateur participe pour la première fois aux enchères.
2. L'utilisateur n'a pas le droit d'influencer, en aucune façon, injustement ou abusivement l'appel d'offres.

## **Article 7 - Commentaires**

1. Après un achat par l'intermédiaire du site Web, l'utilisateur peut être invité par ou au nom de vidaXL à évaluer vidaXL, le site Web et / ou le (s) tiers vendeur (s) en laissant un commentaire. vidaXL se réserve le droit -mais pas l'obligation, de placer un commentaire sur le site Web ou de le publier de toute autre manière, y compris le nom, le lieu de résidence et la date du commentaire tels que fournis par l'utilisateur.
2. Dans le cas où les commentaires sont collectés par un tiers au nom de vidaXL, les conditions générales et / ou les conditions générales d'utilisation de la partie en question sont applicables aux commentaires.
3. vidaXL se réserve le droit de ne pas publier un commentaire ou de le supprimer du site Web si le tiers vendeur peut prouver que le commentaire en question est :
  - en contradiction avec la législation en vigueur ;
  - en contradiction avec l'ordre public ou les bonnes mœurs ;
  - uniquement une critique du produit ;
  - n'appartient pas au tiers vendeur en question ;
  - contient des renseignements personnels d'un tiers ;
  - contient une URL ou de la publicité ;
  - est frauduleux.

## **Article 8 - Cessation du compte et fonctionnalités du site Web**

1. vidaXL se réserve le droit de refuser les utilisateurs ou de cesser leur compte unilatéralement s'il existe des motifs raisonnables, par exemple en cas de :
  - utilisation non autorisée ou d'abus du site Web et / ou du compte ;
  - non-respect des présentes conditions générales d'utilisation ou conditions d'enchères ;
  - non-respect des accords conclus entre l'utilisateur et vidaXL et / ou le (s) tiers vendeur (s).
2. En outre, vidaXL a le droit de limiter, de refuser ou de révoquer certains usages possibles ou de bloquer temporairement le compte d'être utilisé dans des cas comme décrit dans l'article 8.1.
3. En tout temps, vidaXL se réserve le droit de cesser de mettre à disposition certaines fonctionnalités du site Web ou de les modifier.

## **Article 9 - Confidentialité et données personnelles**

1. Les données personnelles fournies par l'utilisateur à vidaXL, telles que son nom et son adresse, ses numéros de téléphone et les adresses électroniques, sont traitées par vidaXL dans des fichiers qui sont la propriété de vidaXL. Ces informations seront utilisées par vidaXL afin de gérer des comptes et des

enchères, de traiter les commandes, la livraison et la facturation et la médiation possible dans des litiges entre les utilisateurs et le (s) tiers vendeur (s).

2. En tout temps, l'utilisateur est en mesure d'accéder, de modifier ou d'élargir ses données personnelles en se connectant à son compte.
3. En principe, vidaXL ne fournira pas les données personnelles à des tiers, sauf si cela est nécessaire afin d'exécuter un accord avec l'utilisateur. vidaXL fournira, par exemple, le nom et l'adresse, l'adresse électronique et le numéro de téléphone de l'utilisateur à un (aux) tiers vendeur (s), dans la mesure où cela est nécessaire pour exécuter un contrat d'achat entre l'utilisateur et le (s) tiers vendeur (s). La communication entre l'utilisateur et le (s) tiers vendeur (s) est gérée par une application de messagerie de vidaXL. La communication est stockée sur les serveurs de vidaXL et peut être consultée et utilisée par vidaXL afin de :
  - aider l'utilisateur et / ou le (s) tiers vendeur (s) en cas de questions et / ou des problèmes ;
  - évaluer si le (s) tiers vendeur (s) répond (end) / a (ont) répondu à ses exigences ;
  - et d'analyser l'amélioration des processus.
4. Les sites Web utilisent des cookies. Les cookies sont, par exemple, déployés à retenir les données de connexion fournies. En outre, les tiers cookies sont déployés sur le site Web.
5. L'utilisateur peut configurer son navigateur de telle manière qu'il ne reçoive pas des cookies lors de sa visite au site Web. Il est possible dans ce cas, cependant, que l'utilisateur ne puisse pas utiliser entièrement toutes les fonctionnalités du site Web, ou que son accès à certaines parties du site Web et / ou du compte soit limité.
6. vidaXL se réserve le droit de stocker des données concernant le comportement du visiteur sur le site Web (l'adresse IP utilisée, entre autres choses) si des soupçons se posent que l'abus et / ou l'utilisation non autorisée du site Web est réalisé par l'intermédiaire du compte de l'utilisateur.
7. Pour plus d'informations sur la façon dont vidaXL utilise les données personnelles des utilisateurs et déploie des cookies sur le site Web, veuillez se référer à la politique de confidentialité de vidaXL que l'on trouve sur le site Web.

## **Article 10 -Propriété intellectuelle et renseignements de la tierce partie**

1. Sauf indication contraire, tous les droits, y compris les droits d'auteur et autres droits de propriété intellectuelle du (informations fournies sur) le site Web sont réservés par vidaXL, dans la mesure où ils ne sont pas réservés par des tierces parties / des détenteurs de licence qui mettent les informations à disposition.
2. L'utilisateur est autorisé à consulter (les informations fournies sur) le site Web et en faire des copies pour un usage personnel, par exemple les imprimer ou les stocker. Toute autre utilisation, par exemple le stockage ou la reproduction (parties du) du site Web sur un site Internet séparé ou la création de connexions, de hyperliens et de liens profonds (parties du) au site Web, est interdite sans l'autorisation écrite explicite de vidaXL.
3. Les informations sur le site Web sont fournies partiellement par des tiers, tels que des tiers vendeurs et d'autres utilisateurs (dans le cas des commentaires). vidaXL ne peut être tenu responsable d'aucun dommage résultant des informations incorrectes, incomplètes ou illicites fournies par des tiers sur le site Web.
4. Le site Web peut contenir des liens vers des pages Internet externes. vidaXL ne peut pas être tenu responsable de l'utilisation ou du contenu des pages Web vers lesquelles un lien vers le site Web est envisagé ou qui envisage un lien vers le site Web.

## **Article 11 - Responsabilité**

1. L'utilisateur reconnaît que, dans le cas des commandes avec un (des) tiers vendeur (s), l'accord d'achat est conclu entre l'utilisateur et le (s) tiers vendeur (s) et que vidaXL n'est pas et ne sera pas une partie dans cet accord.
2. En tant que tel, vidaXL n'a pas l'obligation de vérifier ou d'évaluer la qualité, la quantité ou la capacité des produits qui sont offerts par des tiers vendeurs sur le site Web et ne peut être tenu responsable, de quelque façon, d'aucun dommage résultant du fait que ces informations s'avèrent être incorrectes, incomplètes ou illicites.
3. Si vidaXL est responsable des dommages encourus indépendamment, cette responsabilité est limitée au prix d'achat du produit en question, facturé par le tiers vendeur à l'utilisateur, dans tous les cas.
4. La responsabilité de vidaXL, de quelque nature que ce soit, est limitée au montant que l'assurance responsabilité de vidaXL récompense dans le cas en question.



## Article 12 - Divers

1. Si une ou plusieurs des dispositions des présentes conditions générales d'utilisation peuvent être ou devenir non plus contraignantes, invalides ou inexécutables, les autres dispositions resteront valables dans leur intégralité. Dans un tel cas, vidaXL remplacera la disposition en question par une nouvelle disposition, à déterminer par vidaXL et à approcher la signification de la disposition en question autant que possible.
2. Pour l'utilisation du site Web, du compte et des présentes conditions générales, le droit néerlandais est seul applicable.

## Droit de rétractation

### Droit de rétractation pour les articles vendus par vidaXL

#### Droit de rétractation et exceptions

Un droit de rétractation de trente (30) jours est applicable pour la plupart des articles vendus par vidaXL à l'exception de certaines catégories spécifiques détaillées ci-après. Certains cas particuliers ont, par ailleurs, pour effet l'extinction de ce droit de rétractation préalablement à l'écoulement du délai susmentionné de trente (30) jours.

D'autres vendeurs sont également actifs sur le site internet vidaXL, les offres de ces derniers mentionnant cette situation clairement sur notre site internet. Ces vendeurs peuvent utiliser d'autres conditions générales incluant, notamment, les retours pour cause de rétractation. Vous trouverez, ci-après, les informations complémentaires relatives à cette catégorie.

La période de rétractation expire trente (30) jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, a physiquement pris possession du bien. Dans le cas où plusieurs articles sont commandés ou que la livraison est effectuée en plusieurs colis, le délai de rétractation expire trente (30) jours après le jour où vous-même, ou un tiers désigné par vous (autre que le transporteur), a physiquement pris possession du dernier lot ou de la dernière pièce.

Pendant la période de rétractation vous ne pouvez utiliser le ou les bien(s) dans une mesure qui excède ce qui nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du bien, de la même manière que ce qui vous serait permis en magasin. Si toutefois ces prescriptions n'étaient respectées, vous devriez répondre de toute perte de valeur qui en résulte et nous nous réservons le droit de déduire cette perte de valeur du montant remboursé. Il est donc important que vous manipuler les articles avec précaution pendant la période de rétractation. Nous vous demandons également, dans la mesure du possible, de nous retourner le(s) article(s) dans l'emballage d'origine.

Remarque: le droit de rétractation ne s'applique que si vous avez effectué l'achat en tant que consommateur.

#### Comment user de son droit de rétractation :

Afin d'user de votre droit de rétractation, il vous est nécessaire de nous informer de cette volonté avant la fin du délai de trente (30) jours à réception de votre (vos) colis. Vous pouvez le faire de différentes manières :

1. En enregistrant votre retour de votre compte vidaXL dans l'aperçu des commandes sous « Mes commandes » via le bouton « retour »;
2. Via notre chat Web;
3. En utilisant la procédure décrite dans notre formulaire de retour vidaXL (Annexe 1).
4. En nous envoyant le modèle de formulaire de rétractation européen (Annexe 2). Le recours à ce formulaire n'est pas obligatoire et nous préférons qu'une des options subsidiaires soit utilisée.
5. Ou par une autre déclaration sans équivoque qui nous est adressée: vidaXL, Mary Kingsleystraat 1 5928 SK Venlo Pays-Bas, [webservice@vidaxl.nl](mailto:webservice@vidaxl.nl).

Remarque : Pour les cas dans lesquels vous opteriez pour la notification de votre volonté d'user de votre droit de rétractation par le biais du site internet vidaXL, nous vous confirmerons la prise en compte de celle-ci sur un support durable (comme un email).

## **Remboursement après rétractation**

En cas de rétractation de votre part, nous vous rembourserons tous les paiements relatifs au(x) bien(s) retourné(s), y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous ayez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat.

Nous pouvons, néanmoins, différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Sauf mention expresse de votre part (à l'exception des chèques), le remboursement est effectué, par défaut, en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

## **Retourner les articles**

Après révocation, vous devrez nous renvoyer ou rendre le ou les biens concernés (directement ou par le biais de toute personne habilitée) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard trente (30) jours après la notification de votre décision d'user de votre droit de rétractation. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de trente (30) jours.

La prise en charge des frais de retour par vidaXL n'est possible que dans l'hypothèse où vous utiliseriez notre procédure de retour. Nous tenons à souligner que la méthode de retour choisie diffère en fonction du ou des biens retournés et vous sera communiquée en conséquence par notre service client.

Nonobstant le paragraphe précédent, nous ne pourrions en aucun cas être tenus des frais engendrés par le retour du ou des biens par vos propres moyens, sans recourir à la méthode proposée par nos services. Vous pouvez, néanmoins, retourner le ou les biens à l'adresse de retour suivante : vidaXL, Mary Kingsleystraat 1, 5928 SK Venlo, Pays-Bas. Pour les articles qui ne peuvent pas être retournés par la poste (tel que des meubles), vous devrez prendre en charge les frais directs de retour du bien. Ces frais sont estimés à un maximum d'environ 250,00 EUR (deux cent cinquante euros), selon le service (d'enlèvement et) de livraison que vous utilisez à cet effet ainsi que de la nature du ou des biens retourné(s).

Remarque: dans l'hypothèse où vous nous retourneriez les articles préalablement à la notification de votre décision d'user de votre droit de rétractation, il vous revient alors de nous fournir une preuve de retour attestant de ce dernier. Il est, par ailleurs, nécessaire que l'étiquette de retour présente la mention que ledit retour fait suite à l'usage, par vous, de votre droit de rétractation. Il vous est possible, à cette fin, d'imprimer notre formulaire de retour et de le joindre à votre colis. Nous vous prions de surcroît, de nous faire parvenir le bon de retour comprenant le numéro de suivi colis.

## **Exceptions au droit de rétractation**

Le droit de rétractation ne s'applique pas à :

- La fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement
- La fourniture de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison (tel que des cosmétiques) ;
- La fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ( tel qu'un t-shirt, etc.) ;
- La fourniture d'enregistrements audio ou vidéo scellés ou de logiciels informatiques scellés et qui ont été descellés après livraison (tel qu'un DVD entouré d'un film plastique) ;
- La fourniture de biens qui, après avoir été livrés, et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles (tels qu'un plein d'essence);

- La fourniture de boissons alcoolisées dont le prix a été convenu au moment de la conclusion du contrat de vente, dont la livraison ne peut être effectuée qu'après trente jours et dont la valeur réelle dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
- la fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications.

### **Absence de droit de rétractation pour les professionnels**

Lors d'un achat sur le site internet de vidaXL, vous ne bénéficiez pas, en tant que professionnel, d'un droit de rétractation. Nous vous invitons à vous référer à la législation applicable à cet égard.

Dans l'hypothèse où vous avez passé commande auprès d'un vendeur externe par le biais de notre site internet, nous vous invitons à vous référer aux conditions générales de ce dernier.

### **Droit de rétractation attaché aux articles vendus par des vendeurs externes par le biais du site vidaXL**

Dans l'hypothèse où vous auriez effectué l'achat d'un produit auprès d'un vendeur externe par le biais du site internet vidaXL, les conditions de rétractation ainsi que la mise en œuvre de ce droit sont définies par ce vendeur. Celles-ci doivent, néanmoins, être conformes aux prescriptions légales applicables en la matière.

Nous vous invitons, de fait, à consulter les conditions applicables auprès du vendeur ou à prendre contact directement avec ce dernier par le biais du formulaire dédié dans votre compte vidaXL par exemple.

## ANNEXE 1 : Formulaire de rétractation vidaXL

Le formulaire ci-dessous vous permet de faire usage de votre droit de rétractation. Bien qu'il ne soit pas obligatoire de remplir ce formulaire pour user de ce droit, ce dernier nous permet de traiter votre demande dans les meilleurs délais.

### Formulaire :

J'informe par la présente vidaXL que je souhaite faire usage de mon droit de rétractation de l'accord concernant la commande suivante :

Numéro de commande	Article (SKU) et quantité	Raison/commentaire *

\* Choisissez parmi les raisons suivantes : (1) Changement d'avis ; (2) L'article ne présente pas la qualité escomptée/les caractéristiques escomptées ; (3) Commandé par erreur ; (4) Autre (ajoutez les détails additionnels)

Commandé le/reçu le \*\*: \_\_\_\_\_

Adresse e-mail : \_\_\_\_\_

Nom et Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_

Envoyé le formulaire rempli a : vidaXL International B.V. Customer Service, Mary Kingsleystraat 1, 5928 SK, Venlo, Pays-Bas

Vous pouvez également scanner le formulaire et l'envoyer en pièce jointe à l'adresse suivante : [webservice@vidaxl.fr](mailto:webservice@vidaxl.fr)

\*\* Rayez les mentions non applicables. Saisissez la date de la commande ou la date de réception de votre commande

## **ANNEX 2 : Modèle de formulaire de rétractation européen**

### **Modèle de formulaire d'exercice du droit de rétractation :**

(Ne remplissez et transmettez ce formulaire que dans l'hypothèse où vous désiriez faire usage de votre droit de rétractation)

À l'attention du Service Client de vidaXL International B.V., Mary Kingsleystraat 1, 5928 SK Venlo, Pays-Bas,  
[webservice@vidaxl.fr](mailto:webservice@vidaxl.fr)

Je/Nous (1) vous notifie/notifions (1) par la présente ma/notre (1) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (1)/pour la prestation de service (1) ci-dessous :

Commandé (1)/ reçu le (1) : .....

Nom(s) et prénom(s) du (des) consommateur(s) : .....

Adresse du (des) consommateur(s) : .....

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Date : .....

**(1) Rayer les mentions inutiles**