

## Conditions générales de vente (31-05-2019)

Ces termes et conditions ont été générés avec un traducteur. Nous utiliserons la version néerlandaise de ces termes en cas de désaccord.

### **Table des matières**

Article 1 - Définitions

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Article 3 - Applicabilité

Article 4 - L'offre

Article 5 - L'Accord

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 y afférents

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

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

Article 11 - Le prix

Article 12 - Conformité et garantie complémentaire

Article 13 - Livraison et exécution

Article 14 - Durée des opérations: durée, résiliation et prolongation

Article 15 - Paiement

Article 16 - Procédure de plainte

Article 17 - Litiges

Article 18 - Dispositions complémentaires ou différentes

### **Article premier - Définitions**

Dans ces termes et conditions, les termes suivants ont la signification suivante

1. Contrat annexe: contrat par lequel le consommateur acquiert des produits, des contenus numériques et/ou des services dans le cadre d'un contrat à distance et ces éléments, contenus numériques et/ou services sont fournis par le professionnel ou par un tiers sur la base d'un contrat entre ce tiers et le professionnel;
2. Délai de rétractation: le délai dans lequel le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation;
3. Consommateur: la personne physique qui n'agit pas à des fins liées à son activité commerciale, commerciale, artisanale ou professionnelle;
4. Jour: jour calendrier;
5. Contenu numérique: données produites et fournies sous forme numérique;
6. Accord de durée: accord qui s'étend à la livraison régulière de biens, de services et/ou de contenu numérique pendant une certaine période;
7. Support de données durable: tout outil - y compris le courrier électronique - qui permet au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière qui permette une consultation ou une utilisation future pendant une période adaptée à l'usage auquel les informations sont destinées et qui permette une reproduction inaltérée des informations enregistrées;
8. Droit de rétractation: possibilité pour le consommateur de se rétracter du contrat à distance dans le délai de réflexion;
9. Entrepreneur: la personne physique ou morale qui offre des produits, des contenus numériques et/ou des services à distance aux consommateurs (accès à ceux-ci);
10. Contrat à distance: 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, dans lequel, jusqu'à la conclusion du contrat inclus, l'utilisation exclusive ou partielle d'une ou plusieurs techniques de communication à distance est assurée;

11. Modèle de formulaire de rétractation: le modèle européen de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I des présentes conditions. L'annexe I ne doit pas être mise à disposition si le consommateur n'a pas de droit de rétractation à l'égard de sa commande;

12. Technique de communication à distance: moyen qui peut être utilisé pour la conclusion d'un contrat, sans que le consommateur et le professionnel aient à se trouver au même endroit en même temps.

## **Article 2 - Identité de l'entrepreneur**

Monu Vof (Tools2Go);

Donkereweg 15, 4317NK Noordgouwe, Pays-Bas;

Téléphone: +31 111 795029, 9:00-17:00

Adresse électronique: klantenservice@xenon2go.com

Numéro de contrôle: 69726566

Numéro d'identification TVA: NL 85798580802B01

## **Article 3 - Applicabilité**

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre faite par l'entrepreneur et à tout contrat à distance conclu entre l'entrepreneur et le consommateur.

2. Avant de conclure un contrat à distance, le texte des présentes conditions générales sera mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, l'entrepreneur doit, avant de conclure le contrat à distance, indiquer comment les conditions générales peuvent être consultées dans les locaux de l'entrepreneur et que, à la demande du consommateur, elles seront envoyées gratuitement dès que possible.

3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, le texte des présentes conditions générales doit être mis à la disposition du consommateur, contrairement à ce qui est prévu à l'alinéa précédent et avant la conclusion du contrat à distance, par voie électronique, de manière à ce que le consommateur puisse être stocké 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 gratuitement à la demande du consommateur, par voie électronique ou autre.

4. Dans le cas où, en plus des présentes conditions générales, des conditions spécifiques de produit ou de service s'appliquent, les deuxième et troisième alinéas s'appliquent mutatis mutandis et en cas de conditions contradictoires, le consommateur peut 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, contenus numériques et/ou services offerts. La description est suffisamment détaillée pour permettre au consommateur d'évaluer correctement l'offre. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci sont une véritable représentation des produits, des services et/ou du contenu numérique. Des erreurs évidentes ou des erreurs évidentes dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.

3. Chaque offre contient de telles informations qu'il est clair pour le consommateur quels sont les

droits et obligations attachés à l'acceptation de l'offre.

#### Article 5 - L'Accord

1. Sous réserve des dispositions du paragraphe 4, le contrat est conclu au moment où le consommateur accepte l'offre et respecte les conditions associées.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, le professionnel confirme immédiatement la réception de l'acceptation de l'offre par voie électronique. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par le professionnel, le consommateur peut résilier le contrat.
3. Si le contrat est conclu par voie électronique, le professionnel prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser le transfert électronique des données et assurer un environnement web sûr. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur respectera les mesures de sécurité appropriées.
4. Le professionnel peut, dans le cadre de la loi, s'informer si le consommateur peut faire face à ses obligations de paiement, ainsi que de tous les faits et facteurs importants pour une conclusion responsable du contrat à distance. Si, sur la base de ces recherches, l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, il a le droit de refuser une commande ou une demande, en indiquant les raisons, ou d'assortir l'exécution du contrat de conditions particulières.
5. L'entrepreneur enverra les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce que le consommateur puisse les stocker de manière accessible sur un support durable, au plus tard à la livraison du produit, du service ou du contenu numérique au consommateur:
  - a. l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut se rendre en cas de réclamation;
  - b. les conditions dans lesquelles et la manière dont le consommateur peut faire usage du droit de rétractation, ou une déclaration claire concernant l'exclusion de ce droit;
  - c. les informations sur les garanties et le service après-vente existant;
  - d. le prix TTC du produit, du service ou du contenu numérique; le cas échéant, les frais de livraison; et le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance;
  - e. les exigences relatives à la résiliation de l'accord si celui-ci a une durée de plus d'un an ou est d'une durée indéterminée;
  - f. si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le formulaire type de rétractation.
6. Dans le cas d'une opération à long terme, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

#### Article 6 - Droit de rétractation

Dans le cas des produits:

1. Le consommateur peut résilier un contrat relatif à l'achat d'un produit pendant un délai de réflexion d'au moins 14 jours sans indication de motif. Le professionnel peut interroger le consommateur sur la raison de la rétractation, mais n'oblige pas le consommateur à en indiquer la ou les raisons.
2. Le délai de réflexion visé au paragraphe 1 commence à courir le lendemain du jour où le consommateur, ou un tiers autre que le transporteur et préalablement désigné par le consommateur, a reçu le produit ou:
  - a. si le consommateur a commandé plusieurs produits en une seule commande: le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit. L'entrepreneur peut, s'il en a clairement informé le consommateur avant de passer commande, refuser une commande de

plusieurs produits avec un délai de livraison différent.

b. si la livraison d'un produit consiste en 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. dans le cas de contrats de livraison régulière de produits pendant une période déterminée: le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le premier produit.

Dans le cas de services et de contenus numériques qui ne sont pas fournis sur un support matériel:

3. Le consommateur peut résilier un contrat de service et un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel pendant au moins quatorze jours sans indication de motif. Le professionnel peut interroger le consommateur sur la raison du retrait, mais ne peut l'obliger à en indiquer la ou les raisons.

4. Le délai de réflexion mentionné au paragraphe 3 commence à courir le jour suivant la conclusion du contrat.

Délai de rétractation prolongé pour les produits, services et contenus numériques qui ne sont pas fournis sur un support matériel lorsqu'ils ne sont pas informés du droit de rétractation:

5. Si l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations requises par la loi concernant le droit de rétractation ou le formulaire de rétractation type, le délai de rétractation expire douze mois après l'expiration du délai de rétractation initial déterminé conformément aux paragraphes précédents du présent article.

6. Si le professionnel a fourni au consommateur les informations visées au paragraphe précédent dans les douze mois suivant le début de la période initiale, le consommateur a droit à un remboursement.

#### Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion

1. Pendant la période de refroidissement, le consommateur manipulera le produit et son emballage avec soin. Il ne débarrera 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 dépréciation du produit qui résulte d'un mode de manipulation du produit qui va au-delà de ce qui est autorisé au paragraphe 1.

3. Le consommateur n'est pas responsable de toute réduction de la valeur du produit si le professionnel ne lui a pas fourni toutes les informations légalement requises sur le droit de rétractation avant ou au moment de la conclusion du contrat.

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

1. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il en informe le professionnel dans le délai de rétractation au moyen du formulaire type de rétractation ou de toute autre manière non équivoque.

2. Dès que possible, mais dans un délai de quatorze jours à compter du jour suivant celui de la notification visée au paragraphe 1, le consommateur renvoie le produit ou le remet au professionnel (à son représentant autorisé). Ceci n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de venir chercher le produit lui-même. Le consommateur a en tout état de cause respecté le délai de rétractation s'il retourne le produit avant l'expiration du délai de réflexion.

3. Le consommateur retourne le produit avec tous les accessoires livrés, si raisonnablement possible dans l'état et l'emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par le commerçant.
4. Le risque et la charge de la preuve de l'exercice correct et en temps utile du droit de rétractation incombent au consommateur.
5. Les frais directs de retour sont à la charge du consommateur. Si l'entrepreneur n'a pas indiqué que le consommateur devrait supporter ces frais ou si l'entrepreneur indique qu'il devrait supporter lui-même ces frais, le consommateur n'a pas à supporter les frais de retour du produit.
6. Si le consommateur se rétracte après avoir demandé expressément que l'exécution du service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité qui ne sont pas mis en vente dans un volume limité ou en quantité déterminée commence pendant le délai de réflexion, le consommateur doit au propriétaire un montant proportionnel à la partie de l'engagement que le propriétaire a remplie au moment de la rétractation, par rapport au respect intégral de cet engagement.
7. Le consommateur ne supporte aucun coût pour l'exécution de services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité qui ne sont pas mis en vente dans un volume ou une quantité limités, ou pour la fourniture de chauffage urbain, si:
  - a. le professionnel n'a pas fourni au consommateur les informations sur le droit de rétractation, le remboursement des frais en cas de rétractation ou le formulaire de rétractation standard qui est exigé par la loi; ou
  - b. le consommateur n'a pas expressément demandé le début de l'exécution du service ou de la fourniture de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain pendant le délai de réflexion.
8. Le consommateur ne supporte aucun coût pour la fourniture totale ou partielle de contenu numérique non fourni sur un support matériel si:
  - a. il n'a pas expressément consenti, avant la livraison du contenu, à ce que l'exécution du contrat commence avant l'expiration du délai de rétractation;
  - b. il n'a pas reconnu la perte de son droit de rétractation en accordant son consentement; ou
  - c. le propriétaire n'a pas confirmé cette déclaration du consommateur.
9. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, tous les accords complémentaires seront résiliés de plein droit.

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

1. Si le professionnel rend possible la notification de rétractation du consommateur par voie électronique, il enverra immédiatement une confirmation de réception après réception de cette notification.
2. L'entrepreneur remboursera tous les paiements effectués par le consommateur, y compris les frais de livraison facturés par l'entrepreneur pour le produit retourné, sans délai, mais dans les 14 jours suivant la date à laquelle le consommateur l'aura avisé du retrait. À moins que l'entrepreneur n'offre d'aller chercher le produit lui-même, il peut attendre d'avoir reçu le produit ou que le consommateur prouve qu'il l'a retourné, selon le délai qui est le plus court.
3. Le professionnel utilise les mêmes moyens de paiement pour le remboursement que le consommateur, à moins que ce dernier n'accepte une autre méthode. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.
4. Si le consommateur a opté pour une méthode de livraison plus coûteuse que la livraison standard la moins chère, le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires liés à cette méthode plus coûteuse.

#### Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

L'entrepreneur peut exclure du droit de rétractation les produits et services suivants, mais

uniquement s'il l'a clairement indiqué dans l'offre, au moins en temps utile avant la conclusion du contrat:

1. Produits ou services dont le prix est lié à des fluctuations du marché financier indépendantes de la volonté de l'entrepreneur et qui peuvent survenir pendant le délai de rétractation;
2. Contrats conclus lors d'une vente aux enchères publiques. Une vente aux enchères publiques s'entend d'une méthode de vente par laquelle l'entrepreneur offre des produits, du contenu numérique et/ou des services au consommateur qui est personnellement présent ou a la possibilité d'être personnellement présent à la vente aux enchères, sous la supervision d'un commissaire-priseur, et par laquelle le soumissionnaire retenu est obligé d'acheter les produits, contenu numérique et/ou services;
3. Contrats de service, après l'exécution complète du service, mais seulement si:
  - a. l'exécution a commencé avec le consentement exprès préalable du consommateur; et
  - b. le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de rétractation dès que le professionnel a pleinement exécuté le contrat;
4. Les voyages à forfait visés à l'article 7:500 du Code civil néerlandais et les contrats de transport de passagers;
5. Contrats de services pour la fourniture d'un logement, si le contrat prévoit une date ou un délai d'exécution précis et à des fins autres que résidentielles, le transport de marchandises, les services de location de voitures et la restauration;
6. Accords relatifs aux activités de loisirs, si l'accord prévoit une date ou une période d'exécution spécifique;
7. 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 spécifique;
8. Produits qui se détériorent rapidement ou qui ont une durée de conservation limitée;
9. Les produits scellés qui ne peuvent pas être retournés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau est brisé après la livraison;
10. Produits qui, de par leur nature, ont été irrévocablement mélangés à d'autres produits après la livraison;
11. 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 des fluctuations du marché sur lequel le propriétaire n'a aucune influence;
12. Enregistrements audio, vidéo et logiciels informatiques scellés, dont le sceau a été brisé après la livraison;
13. Journaux, périodiques ou magazines, à l'exception des abonnements à ceux-ci;
14. La livraison de contenu numérique autre que sur un support matériel, mais seulement si:
  - a. l'exécution a commencé avec le consentement exprès préalable du consommateur; et
  - b. le consommateur a déclaré qu'en agissant ainsi, il perdait son droit de rétractation.

#### Article 11 - Le prix

1. Pendant la période de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne seront pas majorés, sauf en cas de modification des prix suite à des changements de taux de TVA.
2. Contrairement à l'alinéa précédent, l'Entrepreneur peut offrir des produits ou services dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels l'Entrepreneur n'a aucun contrôle, à des prix variables. Ces fluctuations et le fait que les prix mentionnés sont des prix cibles sont mentionnés dans l'offre.

3. Les augmentations de prix dans les 3 mois suivant la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles sont le résultat de dispositions légales ou réglementaires.
4. Les augmentations de prix à partir de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si l'entrepreneur l'a stipulé et:
  - a. elles résultent de dispositions légales ou réglementaires; ou
  - b. le consommateur a le pouvoir de résilier le contrat à compter du jour où l'augmentation du prix prend effet.
5. Les prix mentionnés dans l'offre de produits ou de services s'entendent TVA comprise.

#### Article 12 - Respect de l'accord et garantie supplémentaire

1. L'entrepreneur garantit que les produits et / ou services répondent au contrat, les spécifications énoncées dans l'offre, les exigences raisonnables de fiabilité et / ou l'utilité et la date de la conclusion de l'accord des dispositions légales existantes et / ou des règlements gouvernementaux. Si convenu, l'entrepreneur garantit également que le produit convient à un usage autre que l'usage normal.
2. Une garantie supplémentaire fournie par l'entrepreneur, son fournisseur, son fabricant ou son importateur ne limite jamais les droits et prétentions légaux que le consommateur peut faire valoir contre l'entrepreneur sur la base du contrat si l'entrepreneur n'a pas rempli sa part du contrat.
3. On entend par garantie supplémentaire toute obligation de l'entrepreneur, de son fournisseur, de son importateur ou de son producteur dans laquelle il accorde au consommateur certains droits ou prétentions qui vont au-delà de ce qu'il est légalement tenu de faire en cas de manquement dans l'exécution de sa partie du contrat.

#### Article 13 - Livraison et exécution

1. L'entrepreneur prendra le plus grand soin possible lors de la réception et de l'exécution des commandes de produits et lors de l'évaluation des demandes de prestation de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a communiquée à l'entrepreneur.
3. Dans le respect des dispositions de l'article 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur doit exécuter les commandes acceptées dans les meilleurs délais, mais au plus tard dans les 30 jours, sauf si un délai de livraison différent a été convenu. Si la livraison est retardée, ou si une commande ne peut être exécutée ou ne peut l'être que partiellement, le consommateur en sera informé dans les 30 jours suivant la passation de sa commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais et a droit à toute indemnité.
4. Après la dissolution conformément à l'alinéa précédent, l'entrepreneur remboursera immédiatement le montant payé par le consommateur.
5. Le risque de dommage et/ou de perte des produits incombe au professionnel jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant désigné à l'avance et annoncé au professionnel, sauf accord contraire explicite.

#### Article 14 - Durée des opérations: durée, résiliation et prolongation

##### Résiliation:

1. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat à durée indéterminée portant sur la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, sous réserve des règles de résiliation convenues et d'un préavis d'un mois au maximum.
2. Le consommateur peut à tout moment résilier un contrat à durée déterminée qui a été conclu

pour la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services à l'issue de la durée déterminée, sous réserve des règles de résiliation convenues et d'un délai de préavis ne dépassant pas un mois.

3. Le consommateur peut conclure les contrats visés aux paragraphes précédents:

a: à tout moment et ne pas se limiter à une résiliation à un moment ou pendant une période donnée;

b: se terminent au moins de la même manière qu'ils ont été conclus par lui;

c: résilie toujours avec le même délai de préavis que celui que l'entrepreneur s'est fixé pour lui-même.

Extension:

4. Un contrat à durée déterminée conclu pour la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut être tacitement prolongé ou renouvelé pour une durée déterminée.

5. Contrairement à l'alinéa précédent, un contrat à durée déterminée conclu pour la fourniture régulière de quotidiens ou d'hebdomadaires peut être tacitement prolongé pour une durée déterminée n'excédant pas trois mois, si le consommateur résilie ce contrat prolongé vers la fin de la prolongation, avec un préavis d'un mois au maximum.

6. Un contrat à durée déterminée conclu pour la fourniture régulière de produits ou de services ne peut être prolongé tacitement pour une durée indéterminée que si le consommateur dispose à tout moment d'un droit de résiliation, avec un préavis qui ne dépasse pas un mois. Le délai de préavis n'excède pas trois mois si le contrat concerne la fourniture de quotidiens, de journaux d'information, d'hebdomadaires et de magazines réguliers, mais moins d'une fois par mois.

7. Un contrat à durée déterminée pour la fourniture régulière de quotidiens, de journaux d'information et d'hebdomadaires en guise d'introduction (abonnement d'essai ou d'introduction) ne sera pas tacitement poursuivi et prendra fin automatiquement à la fin de la période d'essai ou d'introduction.

Durée du projet:

8. Si un contrat a une durée supérieure à un an, après un an, le consommateur peut résilier le contrat à tout moment avec un préavis d'un mois au maximum, à moins que le caractère raisonnable et équitable ne justifie que la résiliation avant l'expiration du délai convenu soit inacceptable.

Article 15 - Paiement

1. Sauf stipulation contraire dans le contrat ou dans des conditions supplémentaires, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 14 jours suivant le début du délai de réflexion ou, en l'absence d'un tel délai, dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat. Dans le cas d'un contrat de prestation de service, ce délai commence à courir le lendemain du jour où le consommateur a reçu la confirmation du contrat.

2. Lors de la vente de produits aux consommateurs, le consommateur ne peut jamais être tenu de payer plus de 50 % à l'avance dans les conditions générales. Lorsque le paiement anticipé a été convenu, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du (des) service(s), avant que le paiement anticipé convenu ait été effectué.

3. Le consommateur a l'obligation de signaler sans délai au professionnel toute inexactitude dans les données de paiement fournies ou indiquées.

4. Si le consommateur ne s'acquitte pas de ses obligations de paiement à temps, il devra des



intérêts légaux sur le montant impayé après que l'entrepreneur l'aura informé du retard de paiement et qu'il aura accordé au consommateur un délai de 14 jours pour s'acquitter de ses obligations de paiement, après le défaut de paiement dans ce délai de 14 jours, et il aura le droit de porter les frais de recouvrement extrajudiciaires qu'il a engagés. 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,=. Le propriétaire peut s'écarter de ces montants et pourcentages dans l'intérêt du consommateur.

#### Article 16 - Procédure de plainte

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de plainte qui fait l'objet d'une large publicité et traite la plainte conformément à cette procédure de plainte.
2. Les réclamations relatives à l'exécution du contrat doivent être adressées à l'entrepreneur sous une forme complète et clairement décrite dans un délai raisonnable après que le consommateur a découvert les défauts.
3. Les réclamations adressées au professionnel recevront une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une plainte nécessite un délai de traitement plus long prévisible, le professionnel répondra dans un délai de 14 jours, avec accusé de réception et indication du moment où le consommateur peut attendre une réponse plus détaillée.
4. Le consommateur devrait donner au professionnel au moins 4 semaines pour résoudre la réclamation d'un commun accord. Passé ce délai, un différend est soumis à la procédure de règlement des différends.

#### Article 17 - Litiges

1. Les contrats entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels s'appliquent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais (Pays-Bas).
2. Tout litige, de quelque nature que ce soit, relatif à un accord soumis aux présentes conditions, sera soumis au tribunal compétent de Rotterdam, à moins que Stam Bouwmachines n'opte pour le tribunal du lieu de résidence du client.
3. Tous les accords soumis à ces conditions sont régis par le droit **néerlandais (Pays-Bas)**.

#### Article 18 - Dispositions complémentaires ou différentes

Les dispositions complémentaires ou divergentes des présentes conditions générales ne doivent pas se faire au détriment du consommateur et doivent être consignées par écrit ou de telle manière que le consommateur puisse les conserver de manière accessible sur un support de données durable.