

## Conditions générales

### Sommaire :

- Article 1 - Définitions
- Article 2 - Identité de l'entreprise
- Article 3 - Objet
- Article 4 - Offre
- Article 5 - Contrat
- Article 6 - Droit de rétractation
- Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de rétractation
- Article 8 - Droit de rétractation du consommateur et coûts associés
- Article 9 - Obligations de l'entreprise en cas de rétractation du consommateur
- Article 10 - Exceptions au droit de rétractation
- Article 11 - Prix
- Article 12 - Exécution et garantie supplémentaire
- Article 13 - Livraison et traitement des commandes
- Article 14 - Transactions à long terme : conditions, résiliation et prolongation
- Article 15 - Paiement
- Article 16 - Réclamations
- Article 17 - Litiges
- Article 18 - Dispositions complémentaires ou particulières

### Article 1 - Définitions

Les termes utilisés dans les présentes conditions générales sont définis comme suit :

1. **Contrat complémentaire** : contrat par lequel le consommateur acquiert des produits, des services et/ou du contenu numérique en lien avec un contrat à distance, lesdits produits, services et/ou contenu numérique étant fournis par l'entreprise ou par un tiers sur la base d'un arrangement entre ledit tiers et l'entreprise.
2. **Délai de rétractation** : période pendant laquelle le consommateur peut exercer son droit de rétractation.
3. **Consommateur** : personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
4. **Jour** : 1 jour calendaire.
5. **Contenu numérique** : données générées et fournies sous forme numérique.
6. **Contrat de longue durée** : contrat selon lequel une partie fournit régulièrement des produits, des services et/ou du contenu numérique pendant une durée spécifique.
7. **Support de stockage des données durable** : tout moyen de stockage des données, notamment, mais sans s'y limiter, un e-mail, permettant au consommateur ou à l'entreprise de conserver des informations qui lui ont été adressées personnellement afin de pouvoir les récupérer ou les utiliser ultérieurement pendant une période adaptée aux fins auxquelles elles sont destinées, et qui garantit la reproduction à l'identique des informations qui y sont stockées.
8. **Droit de rétractation** : droit du consommateur à annuler le contrat à distance pendant le délai de rétractation.
9. **Entreprise** : personne physique ou morale proposant des produits, des services et/ou du contenu numérique (ou l'accès à ceux-ci) en vente à distance.
10. **Contrat à distance** : contrat conclu entre l'entreprise et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, de services et/ou de contenu numérique, par le recours exclusif ou complémentaire à une ou plusieurs technologies de communication à distance jusqu'au moment, et y compris au moment, où le contrat est conclu.
11. **Technologie de communications à distance** : moyen grâce auquel un contrat peut être conclu sans la présence physique simultanée de l'entreprise et du consommateur.

### Article 2 - Identité de l'entreprise

Mainfreight Logistic Services Netherlands B.V.  
Bredesteeg 1, 7041 GV 's-Heerenberg, Pays-Bas  
Adresse e-mail : [jdm.support@eu.mainfreight.com](mailto:jdm.support@eu.mainfreight.com)  
Numéro d'enregistrement à la Chambre de commerce : 09043843  
Numéro de TVA intracommunautaire : NL0042.02.004.B01



Le Service client peut être contacté les jours ouvrés, de 8 h 30 à 17 h 00, aux numéros suivants :

- +44 203 873 7639 (anglophones)
- +33 1602 17380 (francophones)
- +49 6924 7479681 (germanophones)
- +31 314 67 1607 (italophones)
- +31 314 67 1606 (néerlandophones)
- +31 314 67 1608 (hispanophones)

### Article 3 - Objet

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des offres de l'entreprise et des contrats à distance conclus entre l'entreprise et un consommateur.
2. Le consommateur doit avoir accès à ces conditions générales avant la conclusion de tout contrat à distance. Dans les situations où cela n'est pas possible, l'entreprise doit spécifier les modalités de consultation des conditions générales dans ses locaux et clairement signifier au consommateur que celles-ci peuvent lui être envoyées sans délai et sans frais.
3. Nonobstant les dispositions de la section précédente, si le contrat à distance est conclu via des moyens électroniques, ces conditions générales peuvent être mises à la disposition du consommateur de manière électronique avant la conclusion du contrat afin qu'il puisse les enregistrer facilement sur un support de stockage des données durable. Lorsque cela n'est pas possible, il convient de signifier clairement au consommateur, avant la conclusion du contrat à distance, l'endroit où les conditions générales peuvent être consultées de manière électronique et de lui indiquer qu'elles peuvent lui être envoyées, à sa demande, via des moyens électroniques ou autres, sans frais.
4. Si des conditions propres aux produits ou aux services s'appliquent en plus de ces conditions générales, la deuxième et la troisième sections s'appliquent *mutatis mutandis*, et, en cas de conflit entre les conditions, le consommateur peut demander l'application de celles qui lui sont le plus favorables.

### Article 4 - Offre

1. Toute durée de validité limitée ou condition spécifique s'appliquant à une offre doit être explicitement indiquée dans ladite offre.
2. L'offre doit inclure une description précise et complète des produits, des services et/ou du contenu numérique proposés. La description doit être suffisamment détaillée pour permettre au consommateur d'évaluer correctement l'offre. Si l'entreprise a recours à des illustrations, celles-ci doivent représenter fidèlement les produits, les services et/ou le contenu numérique correspondants. Les erreurs et fautes manifestes présentes dans l'offre ne sont pas juridiquement contraignantes.
3. L'offre doit comprendre des informations présentant au consommateur les droits et obligations liés à son acceptation.

### Article 5 - Contrat

1. Sous réserve des conditions de la section 4, le contrat est conclu lorsque le consommateur accepte l'offre et respecte les conditions y afférentes.
2. Si le consommateur accepte l'offre électroniquement, l'entreprise doit immédiatement confirmer réception de son acceptation de manière électronique. Dans le cas contraire, le consommateur peut annuler le contrat.
3. Lorsque la conclusion du contrat est réalisée électroniquement, l'entreprise doit garantir que toutes les transmissions de données font l'objet de mesures de sécurité techniques et organisationnelles adéquates et que l'environnement Web est sécurisé. Quand le consommateur se voit offrir la possibilité d'effectuer le règlement par des moyens électroniques, l'entreprise doit prendre les mesures de sécurité qui s'imposent.
4. L'entreprise peut, dans les limites autorisées par la loi, prendre des dispositions pour s'assurer que le consommateur est en mesure de remplir ses obligations de paiement et s'informer sur tous les faits et aspects nécessaires afin de prendre une décision éclairée lors de la conclusion du contrat à distance. Si les renseignements pris donnent à l'entreprise des raisons de penser qu'il serait déraisonnable de conclure un contrat, elle peut refuser de le faire ou y adjoindre des conditions spécifiques mais doit alors en préciser les raisons.



5. L'entreprise doit, au plus tard à la livraison du produit, des services ou du contenu numérique au consommateur, fournir les informations suivantes par écrit ou dans un format pouvant être enregistré par le consommateur sur un support de stockage des données durable :
  - a. l'adresse physique du site de l'entreprise à laquelle le consommateur peut adresser ses réclamations ;
  - b. les conditions dans lesquelles le consommateur peut exercer son droit de rétractation et la manière de procéder, le cas échéant, ou la confirmation sans équivoque que ce droit ne peut pas s'appliquer ;
  - c. les informations relatives aux garanties et au service après-vente ;
  - d. le prix TTC du produit, service ou contenu numérique avec, le cas échéant, les frais de livraison et le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance ;
  - e. les conditions de résiliation du contrat lorsque celui-ci a une durée déterminée excédant un an ou une durée indéterminée ;
  - f. le formulaire type de rétractation en cas de droit de rétractation du consommateur.
6. Dans le cas d'une transaction à long terme, la durée mentionnée dans la section précédente s'applique uniquement à la première expédition.

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

*Pour les produits :*

1. Le consommateur dispose d'un délai de rétractation d'au moins 14 jours pendant lequel il peut résilier un contrat concernant la vente d'un produit sans avoir à se justifier. L'entreprise peut lui demander la raison de sa rétractation, mais le consommateur n'est pas tenu de la lui indiquer.
2. Le délai de rétractation mentionné dans la section 1 commence le lendemain du jour où le consommateur ou un tiers (autre que le transitaire) désigné par lui reçoit le produit, ou :
  - a. si le consommateur commande plusieurs produits expédiés en même temps, le jour où le consommateur ou le tiers désigné par lui reçoit le dernier produit. Sous réserve de le notifier clairement au consommateur avant le processus de commande, l'entreprise peut refuser une commande regroupant plusieurs produits présentant des dates de livraison différentes ;
  - b. si la livraison d'un produit consiste en plusieurs expéditions ou porte sur plusieurs composants, le jour où le consommateur ou le tiers désigné par lui reçoit la dernière expédition ou le dernier composant ;
  - c. dans le cas d'un contrat prévoyant l'expédition régulière de produits pendant une durée définie, le jour où le consommateur ou le tiers désigné par lui reçoit le premier produit.

*Pour les services et le contenu numérique fourni sur un support immatériel :*

3. Le consommateur peut résilier un contrat portant sur des services ou sur du contenu numérique fourni sur un support immatériel dans les 14 jours sans avoir à se justifier. L'entreprise peut lui demander la raison de sa rétractation, mais le consommateur n'est pas tenu de la lui indiquer.
4. Le délai de rétractation mentionné dans la section 3 débute le lendemain du jour de la conclusion du contrat.

*Extension du délai de rétractation pour les produits, les services et le contenu numérique fourni sur un support immatériel en cas de non-notification du droit de rétractation :*

5. Si l'entreprise n'informe pas le consommateur de son droit de rétractation ou ne lui fournit pas le formulaire type de rétractation comme l'exige la loi, le délai de rétractation s'étendra jusqu'à douze mois à compter de la fin du délai initial conformément aux sections ci-avant du présent article.
6. Si l'entreprise fournit au consommateur les informations mentionnées dans la section précédente dans les douze mois à compter de la date de début du délai de rétractation initial, le délai de rétractation sera de 14 jours à compter du jour où le consommateur aura reçu lesdites informations.

### **Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de rétractation**

1. Le consommateur doit traiter le produit et son emballage avec soin pendant le délai de rétractation. Il ne doit le débiller ou le manipuler que dans la stricte mesure nécessaire pour déterminer la nature et les fonctionnalités du produit et s'assurer qu'il fonctionne. À cet égard, le principe est que le consommateur ne doit manipuler et inspecter le produit que dans la limite où il serait autorisé à le faire dans un magasin.
2. Le consommateur est seul responsable de la diminution de la valeur du produit résultant d'une manipulation allant au-delà de ce que prévoit la section 1.



3. Le consommateur n'est pas responsable de la diminution de la valeur du produit si l'entreprise ne l'informe pas de son droit de rétractation, comme l'exige la loi, avant ou à la conclusion du contrat.

#### **Article 8 - Droit de rétractation du consommateur et coûts associés**

1. Lorsque le consommateur invoque son droit de rétractation, il doit le notifier à l'entreprise dans le délai de rétractation à l'aide du formulaire type dédié ou via une autre forme non équivoque.
2. Le consommateur doit retourner le produit par voie postale ou le rapporter en personne à l'entreprise (ou à son représentant) dès que possible, et ce, dans les 14 jours suivant la date de la notification mentionnée dans la section 1, sauf si l'entreprise propose l'enlèvement du produit. Le consommateur doit être considéré comme ayant respecté le délai de retour du produit s'il le renvoie avant l'expiration du délai de rétractation.
3. Le consommateur doit retourner le produit et l'ensemble des accessoires fournis, si possible dans son état et son emballage d'origine, conformément aux instructions de l'entreprise, qui doivent être claires et raisonnables.
4. Le risque et la charge de la preuve de l'exercice correct du droit de rétractation dans le délai de rétractation défini incombent au consommateur.
5. Le consommateur doit régler les coûts directs de retour du produit. Si l'entreprise n'a pas notifié le consommateur qu'il devait régler ces coûts ou si elle a spécifié qu'elle les prenait en charge, le consommateur n'a pas à régler ces frais.
6. Si le consommateur exerce son droit de rétractation après avoir expressément demandé la prestation d'un service ou la fourniture de gaz, eau ou électricité non conditionné dans un volume délimité ou en quantité déterminée, dont il a bénéficié avant la fin du délai de rétractation, le consommateur doit à l'entreprise un montant proportionnel à la part de l'obligation remplie par celle-ci au moment de l'exercice du droit de rétractation par rapport à l'exécution de l'intégralité de son obligation.
7. Le consommateur ne sera pas tenu responsable du coût de la prestation de services ou de la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité non conditionné dans un volume délimité ou en quantité déterminée ou de chauffage urbain si :
  - a. l'entreprise n'informe pas le consommateur de son droit de rétractation ou des indemnités dues en cas de rétractation ou ne lui fournit pas le formulaire type de rétractation ; ou
  - b. le consommateur n'a pas explicitement demandé à ce que la fourniture de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage central commence avant la fin du délai de rétractation.
8. Le consommateur ne doit pas être tenu responsable des coûts liés à la fourniture partielle ou complète de contenu numérique fourni sur un support immatériel si :
  - a. il n'a pas, préalablement à la fourniture du contenu, expressément consenti à l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation ;
  - b. il n'a pas reconnu être au fait qu'il perdrait son droit de rétractation en accordant son autorisation ; ou
  - c. l'entreprise n'a pas accusé réception de la déclaration du consommateur.
9. Lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation, tout contrat complémentaire est automatiquement résilié.

#### **Article 9 - Obligations de l'entreprise en cas de rétractation du consommateur**

1. Si l'entreprise offre au consommateur la possibilité d'exercer son droit de rétractation par voie électronique, elle doit immédiatement confirmer réception de la notification de rétractation.
2. L'entreprise doit rembourser au consommateur l'ensemble des coûts encourus, y compris les frais de livraison facturés pour le produit retourné. Ce remboursement doit avoir lieu immédiatement ou sous 14 jours à compter du lendemain du jour où le consommateur l'a informée de sa rétractation. À moins de proposer l'enlèvement du produit par ses soins, l'entreprise peut différer le remboursement jusqu'à la réception du produit ou jusqu'à ce que le consommateur fournisse la preuve qu'il a renvoyé le produit, selon le premier terme échu.
3. L'entreprise doit utiliser pour le remboursement le même mode de paiement que celui utilisé par le consommateur, à moins que celui-ci n'accepte un autre mode de remboursement. Aucun frais de remboursement ne sera facturé au consommateur.
4. Si le consommateur ne choisit la méthode de livraison la plus économique, l'entreprise n'est pas tenue de rembourser les coûts additionnels associés.

#### **Article 10 - Exceptions au droit de rétractation**



L'entreprise peut exclure les produits et services suivants de l'exercice du droit de rétractation du consommateur à condition de le mentionner clairement dans son offre ou, du moins, dans un délai raisonnable avant la conclusion du contrat :

1. Produits ou services dont le prix est sujet à des fluctuations sur les marchés financiers échappant au contrôle de l'entreprise et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation.
2. Contrats conclus lors d'une enchère publique. Une enchère publique est une méthode de vente selon laquelle l'entreprise propose les produits, les services et/ou le contenu numérique au consommateur, qui est présent ou qui a l'opportunité d'assister en personne à la vente, dirigée par un commissaire-priseur et au terme de laquelle l'adjudicataire est tenu d'acquérir lesdits produits, services et/ou contenu numérique.
3. Contrats de services, à l'issue de l'exécution du service, mais uniquement si :
  - a. la prestation a débuté avec l'autorisation expresse préalable du consommateur ; et
  - b. le consommateur a reconnu qu'il perdrait son droit de rétractation à l'issue de l'exécution du contrat par l'entreprise.
4. Forfaits touristiques comme définis dans le Livre 7, Article 500 du Code civil néerlandais, et contrats de transport de passagers.
5. Contrats de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de location de voitures et de restauration, devant être fournis à une date ou à une période définie.
6. Contrats liés à une activité de loisir prévoyant l'exécution de la prestation à une date ou une période définie.
7. Produits non préfabriqués, personnalisés pour le consommateur et confectionnés selon des spécifications uniques ou sur décision du consommateur ou produits clairement destinés à une personne en particulier.
8. Produits périssables ou présentant une durée de vie courte.
9. Produits scellés qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé publique.
10. Produits qui, de par leur nature, ont été mélangés de manière irréversible avec d'autres produits après la livraison.
11. Boissons alcoolisées dont le prix a été convenu à la conclusion du contrat, bien que la livraison ne puisse être effectuée qu'après 30 jours et que la valeur réelle des produits est sujette à des fluctuations sur les marchés échappant au contrôle de l'entreprise.
12. Enregistrements audio ou vidéo ou logiciels informatiques scellés qui ont été descellés après livraison.
13. Journaux, périodiques ou magazines, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications.
14. Contenu numérique fourni sur un support immatériel si :
  - a. la prestation a débuté avec l'autorisation expresse préalable du consommateur ; et
  - b. le consommateur a indiqué reconnaître avoir perdu son droit de rétractation.

#### **Article 11 - Prix**

1. Les prix des produits et/ou services proposés dans l'offre ne doivent pas augmenter pendant la période de validité de l'offre, sauf si leur modification résulte d'un changement du taux de TVA.
2. Nonobstant les dispositions de la section précédente, l'entreprise peut proposer des produits et des services dont le prix est sujet à des fluctuations sur les marchés financiers échappant au contrôle de l'entreprise, à prix variable. L'offre doit alors mentionner que les prix présentés sont fournis à titre indicatif uniquement et qu'ils sont sujets à variation.
3. Une hausse des prix sous trois mois à compter de la conclusion du contrat n'est autorisée que suite à l'application de dispositions légales.
4. Une hausse des prix plus de 3 mois après la conclusion du contrat n'est autorisée que si l'entreprise l'a stipulée et que :
  - a. cette hausse résulte l'application de dispositions légales ; ou
  - b. le consommateur est autorisé à résilier le contrat avec effet au jour où cette hausse des prix survient.
5. Les prix des produits et services présentés dans l'offre incluent la TVA.

#### **Article 12 - Exécution et garantie supplémentaire**

1. L'entreprise garantit que les produits et/ou services respectent les conditions du contrat, les spécifications mentionnées dans l'offre, les exigences raisonnables liées à leur intégrité et/ou à leur aptitude à l'emploi et toute disposition légale et/ou réglementation gouvernementale applicable à la



date de conclusion du contrat. Lorsqu'il en a été convenu ainsi, l'entreprise garantit également que le produit convient à un usage autre que l'usage normal.

2. Toute garantie supplémentaire offerte par l'entreprise, son fournisseur, le fabricant ou l'importateur ne doit en aucun cas limiter les droits légaux du consommateur en vertu du contrat, que celui-ci peut exercer si l'entreprise ne remplit pas ses obligations contractuelles.
3. Une garantie supplémentaire implique, pour l'entreprise, son fournisseur, l'importateur ou le fabricant du produit, des obligations qui étendent les droits spécifiques du consommateur au-delà de ce qu'impose la loi en cas de violation du contrat par l'entreprise, son fournisseur, l'importateur ou le fabricant du produit.

#### **Article 13 - Livraison et traitement des commandes**

1. L'entreprise agira avec le plus grand soin lors de la réception et du traitement des commandes de produits, ainsi que lors de la gestion des demandes de fourniture de services.
2. Le lieu de livraison correspond à l'adresse donnée par le consommateur à l'entreprise.
3. Dans le respect des dispositions de l'article 4 des présentes conditions générales, l'entreprise doit traiter les commandes acceptées sans délai et sous 30 jours maximum, sauf si une autre date de livraison a été convenue. En cas de retard de livraison ou de commande ne pouvant pas être traitée en tout ou en partie, le consommateur doit en être informé sous 30 jours à compter du moment où il a passé la commande en question. Dans ces cas, le consommateur peut résilier le contrat sans frais et demander réparation pour les pertes éventuellement subies.
4. Suite à une résiliation du contrat dans le cadre de la section précédente, l'entreprise doit immédiatement rembourser le montant réglé par le consommateur.
5. Le risque de dommages et/ou de perte des produits est supporté par l'entreprise jusqu'à la livraison au consommateur ou à un représentant préalablement désigné par lui sauf accord contraire exprès.

#### **Article 14 - Transactions à long terme : conditions, résiliation et prolongation**

##### *Résiliation :*

1. Le consommateur peut à tout moment résilier un contrat conclu pour une durée indéterminée et portant sur la livraison régulière de produits (y compris de l'électricité) ou la fourniture de services sous réserve de respecter les règles de résiliation convenues ainsi qu'un préavis d'un mois maximum.
2. Le consommateur peut à tout moment résilier un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de produits (y compris de l'électricité) ou la fourniture de services avec effet à l'échéance fixée, sous réserve de respecter les règles de résiliation convenues ainsi qu'un préavis d'un mois maximum.
3. S'agissant des contrats mentionnés aux sections précédentes, le consommateur peut :
  - les résilier à tout moment sans être tenu de le faire à un moment ou dans un délai précis,
  - les résilier au moins de la même manière qu'il les a conclus,
  - les résilier avec le même préavis que celui que l'entreprise a stipulé pour elle-même.

##### *Prolongation :*

4. Un contrat à durée déterminée portant sur la livraison régulière de produits (y compris de l'électricité) ou sur la fourniture régulière de services ne peut pas être tacitement reconduit ou renouvelé pour une durée déterminée.
5. Nonobstant les dispositions de la section précédente, un contrat à durée déterminée portant sur la livraison régulière de magazines et journaux quotidiens ou hebdomadaires peut être tacitement reconduit pour une durée déterminée de trois mois maximum si le consommateur a la possibilité de résilier le contrat au terme de sa prolongation, sous réserve de respecter un préavis d'un mois maximum.
6. Un contrat à durée déterminée portant sur la livraison régulière de produits ou la fourniture régulière de services peut être tacitement reconduit pour une durée indéterminée à condition que le consommateur ait la possibilité de le résilier à tout moment, sous réserve de respecter un préavis d'un mois maximum. Dans le cas d'un contrat portant sur la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de magazines et journaux quotidiens ou hebdomadaires, le préavis est de trois mois maximum.
7. Un contrat à court terme portant sur la livraison régulière de magazines et journaux quotidiens ou hebdomadaires dans le cadre d'une offre découverte (formule d'essai ou abonnement découverte) ne peut pas être tacitement reconduit. Les contrats de cette nature prennent automatiquement fin à l'expiration de la période d'essai/de découverte.

##### *Durée :*



8. Lorsqu'un contrat est conclu pour une durée déterminée de plus d'un an, le consommateur peut le résilier à tout moment sous réserve de respecter un préavis d'un mois maximum sauf si sa résiliation anticipée s'avère contraire aux principes de raison et d'équité.

#### **Article 15 - Paiement**

1. Sauf indication contraire dans le contrat ou dans les dispositions complémentaires, le consommateur doit régler tout montant dû dans les 14 jours à compter du début du délai de rétractation ou, en l'absence de délai de rétractation, dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat. Dans le cas d'un contrat portant sur la fourniture de services, cette période débute le lendemain du jour où le consommateur a reçu confirmation du contrat.
2. Lorsque des produits lui sont vendus, le consommateur ne peut en aucun cas être tenu de verser un acompte de plus de 50 % de leur valeur. Si le versement d'un acompte est exigé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit lié au traitement du ou des produits ou services commandés avant le règlement de l'acompte convenu.
3. Le consommateur doit immédiatement notifier à l'entreprise toute erreur dans les informations bancaires communiquées.
4. Si le consommateur ne respecte pas l'échéance de règlement, l'entreprise doit lui envoyer un rappel et lui accorder un délai supplémentaire de 14 jours. Si le consommateur est toujours en défaut de paiement après ce second délai de 14 jours, l'entreprise peut lui facturer des intérêts légaux sur le montant dû ainsi que des frais extrajudiciaires de recouvrement raisonnables. Ces frais de recouvrement ne doivent pas excéder : 15 % pour toute somme en souffrance jusqu'à 2500 €, 10 % pour les 2500 € suivants et 5 % pour les 5000 € suivants, avec un minimum de 40 €. L'entreprise peut, à sa discrétion, réduire ces montants et pourcentages.

#### **Article 16 - Réclamations**

1. L'entreprise dispose d'une procédure de traitement des réclamations transparente et traite les réclamations en conséquence.
2. Les réclamations relatives à l'exécution du contrat doivent être décrites et communiquées à l'entreprise de manière claire et complète, dans un délai raisonnable après l'identification du défaut faisant l'objet de la réclamation.
3. L'entreprise répondra aux réclamations qui lui ont été soumises sous 14 jours à compter de la date de leur réception. Si une réclamation requiert un délai de traitement sensiblement plus long, l'entreprise répondra dans le délai de 14 jours en accusant réception de la réclamation et en indiquant au client à quel moment il recevra une réponse plus détaillée.
4. Le consommateur doit accorder au moins quatre semaines à l'entreprise pour traiter la réclamation d'une manière satisfaisant les deux parties. À l'issue de ce délai, toute réclamation sera considérée comme un litige.

#### **Article 17 - Litiges**

1. Les contrats entre l'entreprise et le consommateur auxquels s'appliquent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais.

#### **Article 18 - Dispositions complémentaires ou particulières**

Les dispositions complémentaires qui diffèrent de celles des conditions générales ne peuvent pas avoir d'impact négatif sur le consommateur et doivent être établies par écrit ou d'une manière permettant au consommateur de les enregistrer sur un support de stockage des données durable et d'y accéder facilement par la suite.

