

Conditions de livraison, politique de remboursement et de retour AH Shop

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/grossiste pendant le délai de réflexion

Article 8 – Exercice du droit de rétractation par le consommateur/grossiste et frais y afférent

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 – Paiement

Article 15 - Procédure de réclamation

Article 16 – Litiges

Article 1 - Définitions

Dans ces conditions, les définitions suivantes s'appliquent :

1. **Accord complémentaire** : un accord par lequel le consommateur/grossiste acquiert des produits, du contenu numérique et/ou des services dans le cadre d'un contrat à distance et ces biens, contenus numériques et/ou services sont fournis par l'entrepreneur ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et l'entrepreneur ;
2. **Délai de réflexion** : le délai pendant lequel le consommateur/grossiste peut exercer son droit de rétractation ;
3. **Consommateur** : la personne physique qui n'agit pas à des fins liées à son commerce, son entreprise, son artisanat ou sa profession ;
4. **Commerçant en gros** : la personne physique qui agit à des fins liées à son activité commerciale, commerciale, artisanale ou professionnelle ;
5. **Jour** : jour calendaire ;
6. **Contenu numérique** : données produites et livrées sous forme numérique ;
7. **Accord de durée** : un accord qui s'étend à la livraison régulière de biens, de services et/ou de contenu numérique pendant une certaine période ;
8. **Support de données durable** : tout outil - y compris le courrier électronique - permettant au consommateur/grossiste ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont personnellement adressées de manière à permettre une consultation ou une utilisation ultérieure pendant une durée adaptée à la finalité pour laquelle ces informations sont destinées. prévu et qui permet la reproduction inchangée des informations stockées ;
9. **Droit de rétractation** : la possibilité pour le consommateur/grossiste de résilier le contrat à distance dans le délai de réflexion ;
10. **Entrepreneur** : la personne physique ou morale AH-Shop qui propose des produits aux consommateurs/grossistes ;
11. **Accord à distance** : un accord conclu entre l'entrepreneur et le consommateur/grossiste dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, de contenus numériques et/ou de services, par lequel jusqu'à et y compris la conclusion de l'accord, exclusivement ou partiellement un ou davantage de techniques de communication à distance sont utilisées ;
12. **Technologie de communication à distance** : moyen qui peut être utilisé pour conclure un accord, sans que le consommateur/grossiste et l'entrepreneur aient à se rencontrer dans la même pièce au même moment.

Article 2 – identité de l'entrepreneur

Nom de l'entrepreneur : AH Shop

Adresse professionnelle :

Hoorn 133

2404 HH Alphen a/d Rijn Nederland

T (+31) 172-235888

T (+31) 6-14016640E info@ah-shop.nl

Accessibilité : du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00

Adresse e-mail : customersupport@ah-shop.nl

Numéro de chambre de commerce : 58017518

Numéro d'identification TVA : NL850749189B01

Article 3 – Applicabilité

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à chaque offre de l'entrepreneur et à tout contrat à distance conclu entre l'entrepreneur et le consommateur/grossiste.
2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales sera mis à la disposition du consommateur/grossiste. Si cela n'est pas raisonnablement possible, l'entrepreneur indiquera, avant de conclure le contrat à distance, comment les conditions générales peuvent être consultées chez l'entrepreneur et qu'elles seront envoyées gratuitement dans les plus brefs délais à la demande du consommateur/ grossiste.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, nonobstant le paragraphe précédent et avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales peut être mis à la disposition du consommateur/grossiste par voie électronique de manière à ce qu'il puisse être lu par le consommateur. /grossiste peut être facilement 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 par voie électronique ou autrement à la demande du consommateur/grossiste.
4. Dans le cas où, en plus des présentes conditions générales, des conditions générales spécifiques à un produit ou à un service s'appliquent également, les deuxième et troisième alinéas s'appliquent mutatis mutandis et en cas de conditions générales contradictoires, le consommateur/grossiste peut toujours compter sur la disposition applicable qui lui convient le mieux est favorable.

Article 4 – L'offre

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à conditions, cela sera expressément indiqué dans l'offre.
2. L'offre contient une description complète et précise des produits, contenus numériques et/ou services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre une bonne évaluation de l'offre par le consommateur /grossiste. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci constituent une représentation fidèle des produits, services et/ou contenus numériques proposés. Les erreurs ou erreurs évidentes dans l'offre n'engagent pas l'entrepreneur.

3. Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour le consommateur/grossiste quels sont les droits et obligations associés à l'acceptation de l'offre.

Article 5 – L'accord

1. Le contrat est conclu, sous réserve des dispositions du paragraphe 4, au moment de l'acceptation par le consommateur/grossiste de l'offre et du respect des conditions fixées.
2. Si le consommateur/grossiste a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirmera immédiatement la réception de l'acceptation de l'offre par voie électronique. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par l'entrepreneur, le consommateur/grossiste peut résilier le contrat.
3. 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 garantir un environnement Web sûr. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures de sécurité appropriées.
4. L'entrepreneur peut, dans le cadre juridique, s'informer si le consommateur/grossiste est en mesure de remplir ses obligations de paiement, ainsi que tous les faits et facteurs importants pour une conclusion responsable du contrat à distance. Si, sur la base de cette enquête, l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, il a le droit de refuser une commande ou une demande en motivé ou d'assortir des conditions particulières à l'exécution.
5. les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce qu'elles puissent être stockées par le consommateur / grossiste de manière accessible sur un support de données durable, au plus tard lors de la livraison du produit, du service ou du contenu numérique à l'entreprise. consommateur/grossiste :
 1. l'adresse de visite de l'agence de l'entrepreneur où le consommateur/grossiste peut s'adresser pour déposer une réclamation ;
 2. les conditions dans lesquelles et la manière dont le consommateur/grossiste peut exercer le droit de rétractation, ou une déclaration claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
 3. les informations sur les garanties et le service après-vente existant ;
 4. le prix toutes taxes comprises 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 ;
 5. les conditions de résiliation du contrat si celui-ci a une durée supérieure à un an ou est d'une durée indéterminée ;
 6. si le consommateur/grossiste dispose d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de rétractation.

Article 6 – Droit de rétractation

Pour les produits :

1. Le consommateur/grossiste peut résilier un contrat concernant l'achat d'un produit pendant un délai de réflexion de 14 jours sans indiquer de motif.

L'entrepreneur peut demander au consommateur/grossiste le motif de la rétractation, mais ne peut pas l'obliger à indiquer son(ses) motif(s).

2. Le délai de réflexion visé au paragraphe 1 commence le jour après que le consommateur/grossiste, ou un tiers désigné au préalable par le consommateur/grossiste, qui n'est pas le transporteur, a reçu le produit, ou :

1. si le consommateur/grossiste a commandé plusieurs produits dans la même commande : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit. L'entrepreneur peut, à condition d'en avoir clairement informé le consommateur/grossiste avant le processus de commande, refuser une commande de plusieurs produits avec des délais de livraison différents.
2. si la livraison d'un produit comprend plusieurs expéditions ou parties : le jour où le consommateur/grossiste, ou un tiers désigné par lui, a reçu la dernière expédition ou partie ;
3. dans le cas d'accords de livraison régulière de produits pendant une certaine période : le jour où le consommateur/grossiste, ou un tiers désigné par lui, a reçu le premier produit.

Article 7 – Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion

1. Pendant le délai de réflexion, le consommateur/grossiste manipulera le produit et l'emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Le principe de base ici est que le consommateur/grossiste ne peut manipuler et inspecter le produit que comme il le ferait dans un magasin.
2. Le consommateur/grossiste n'est responsable que de toute réduction de la valeur du produit résultant d'une manipulation du produit allant au-delà de ce qui est autorisé au paragraphe 1.
3. Le consommateur/grossiste n'est pas responsable de la dépréciation du produit si l'entrepreneur 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 liés à celui-ci

1. Si le consommateur/grossiste exerce son droit de rétractation, il doit en informer l'entrepreneur dans le délai de réflexion au moyen du modèle de formulaire de rétractation ou d'une autre manière sans ambiguïté.
2. Dès que possible, mais dans les 14 jours à compter du jour suivant la notification visée au paragraphe 1, le consommateur/grossiste doit retourner le produit ou le remettre à (un représentant autorisé de) l'entrepreneur. Cela n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de récupérer lui-même le

produit. Le consommateur/grossiste a dans tous les cas respecté le délai de retour s'il renvoie le produit avant l'expiration du délai de réflexion.

3. Le consommateur/grossiste renvoie le produit avec tous les accessoires fournis, si cela est raisonnablement possible, dans son état et son emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.
4. Le risque et la charge de la preuve pour l'exercice correct et opportun du droit de rétractation incombent au consommateur/grossiste.
5. Le consommateur/grossiste supporte les frais directs de retour du produit. Si l'entrepreneur n'a pas indiqué que le consommateur/grossiste doit supporter ces frais ou si l'entrepreneur indique qu'il supportera lui-même les frais, le consommateur/grossiste n'a pas à supporter les frais de retour.
6. Si le consommateur/grossiste exerce son droit de rétractation, tous les accords supplémentaires seront résiliés de plein droit.

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

1. Si l'entrepreneur autorise la notification de rétractation par le consommateur/grossiste par voie électronique, il enverra immédiatement un accusé de réception après avoir reçu cette notification.
2. L'entrepreneur remboursera tous les paiements effectués par le consommateur/grossiste, y compris les éventuels frais de livraison facturés par l'entrepreneur pour le produit retourné, sans délai mais dans les 14 jours suivant le jour où le consommateur/grossiste lui notifie la rétractation. À moins que l'entrepreneur ne propose de récupérer lui-même le produit, il peut attendre le remboursement jusqu'à ce qu'il ait reçu le produit ou jusqu'à ce que le consommateur/grossiste démontre qu'il a retourné le produit, selon la première éventualité.
3. L'entrepreneur utilise pour le remboursement le même mode de paiement que celui utilisé par le consommateur/grossiste, à moins que le consommateur/grossiste n'accepte un mode différent. Le remboursement est gratuit pour le consommateur/grossiste.
4. Si le consommateur/grossiste a opté pour un mode de livraison plus coûteux que la livraison standard la moins chère, l'entrepreneur n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires liés au mode de livraison le plus coûteux.

Article 10 – Exclusion du droit de rétractation

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

1. 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 ;
2. Produits qui se gâtent rapidement ou ont une durée de conservation limitée ;
 3. Produits scellés qui ne peuvent pas être retournés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été brisé après la livraison ;
 4. Les produits qui, de par leur nature, sont mélangés de manière irréversible à d'autres produits après la livraison ;
 5. 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 lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence ;

Article 11 – Le prix

1. Pendant la durée de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne seront pas augmentés, à l'exception des modifications de prix consécutives à l'évolution des taux de TVA.
2. Nonobstant le paragraphe précédent, l'entrepreneur peut proposer des produits ou des services à prix variables, dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels l'entrepreneur n'a aucune influence. Cette responsabilité face aux fluctuations et le fait que les prix indiqués sont des prix indicatifs sont indiqués dans l'offre.
3. Les augmentations de prix dans les 3 mois suivant la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles résultent de réglementations ou de dispositions légales.
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 :
 1. ceux-ci sont le résultat de réglementations ou de dispositions légales ;
ou
 2. le consommateur a le droit de résilier le contrat à compter du jour où l'augmentation de prix prend effet.
5. Les prix indiqués dans l'offre de produits ou de services incluent la TVA.

Article 12 - Respect de l'accord et garantie complémentaire

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications indiquées dans l'offre, aux exigences raisonnables de fiabilité et/ou d'utilisabilité et aux dispositions légales en vigueur à la date de la conclusion du contrat et/ou aux réglementations gouvernementales. . En cas d'accord, l'entrepreneur garantit également que le produit est adapté à un usage autre que normal.
2. Une garantie supplémentaire fournie par l'entrepreneur, son fournisseur, fabricant ou importateur ne limite jamais les droits et réclamations légaux que le consommateur peut faire valoir contre l'entrepreneur en vertu du contrat si l'entrepreneur n'a pas rempli sa part du contrat.
3. Une garantie supplémentaire désigne toute obligation de l'entrepreneur, de son fournisseur, importateur ou producteur dans laquelle il accorde au

consommateur/grossiste certains droits ou réclamations qui vont au-delà de ce qu'il est légalement tenu de faire s'il n'a pas rempli sa part de les obligations.

Article 13 – Livraison et exécution

1. L'entrepreneur fera preuve du plus grand soin 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/grossiste a communiquée à l'entrepreneur.
3. Compte tenu de ce qui est indiqué à l'article 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur exécutera les commandes acceptées dans les meilleurs délais, mais au plus tard dans les 30 jours, à moins qu'un délai de livraison différent n'ait été convenu. Si la livraison est retardée ou si une commande ne peut pas être exécutée ou ne peut l'être que partiellement, le consommateur/grossiste en sera informé au plus tard 30 jours après avoir passé la commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais et a droit à une éventuelle indemnisation.
4. Après dissolution conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera immédiatement le montant payé par le consommateur/grossiste.
5. Le risque de dommage et/ou de perte des produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur/grossiste ou à un représentant désigné au préalable et porté à la connaissance de l'entrepreneur, sauf accord contraire exprès.

Article 14 – Paiement

1. Sauf indication contraire dans le contrat ou dans les conditions complémentaires, les sommes dues par le consommateur/grossiste doivent être payées dans les 14 jours après le début du délai de réflexion, ou en l'absence de délai de réflexion, dans les 14 jours après la conclusion du contrat. . accord. Dans le cas d'un contrat de prestation de service, ce délai commence à courir le lendemain de la réception par le consommateur/grossiste de la confirmation du contrat.
2. Le consommateur/grossiste a l'obligation de signaler immédiatement à l'entrepreneur toute inexactitude dans les données de paiement fournies ou déclarées.
3. Si le consommateur/grossiste ne remplit pas son ou ses obligations de paiement à temps, celui-ci sera dû après que l'entrepreneur l'aura informé du retard de paiement et que l'entrepreneur aura accordé au consommateur un délai de 14 jours à compter du lendemain de la réception. du paiement. rappel pour toujours remplir ses obligations de paiement, après non-paiement dans ce délai de 14 jours, des intérêts légaux seront dus sur le montant restant dû et l'entrepreneur est en droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires qu'il a engagés. Ces frais de recouvrement s'élèvent au maximum à : 15 % sur les montants impayés jusqu'à 2 500 € ; 10 % sur les 2

500 € suivants et 5 % sur les 5 000 € suivants avec un minimum de 40 €.
L'entrepreneur peut s'écarter des montants et pourcentages indiqués au profit du consommateur/grossiste.

Article 15 - Procédure de réclamation

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de réclamation suffisamment médiatisée et traite la réclamation conformément à cette procédure de réclamation.
2. Les réclamations concernant l'exécution du contrat doivent être soumises de manière complète et claire à l'entrepreneur dans un délai raisonnable après que le consommateur/grossiste a découvert les défauts.
3. Les réclamations adressées à l'entrepreneur recevront une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une plainte nécessite un délai de traitement prévisible plus long, l'entrepreneur répondra dans les 14 jours avec un accusé de réception et une indication du moment où le consommateur/grossiste peut s'attendre à une réponse plus détaillée.
4. Le consommateur/grossiste doit donner à l'entrepreneur au moins 4 semaines pour résoudre la plainte d'un commun accord. Passé ce délai, naît un litige qui est soumis à la procédure de règlement des différends.

Article 16 – Litiges

1. Les accords entre l'entrepreneur et le consommateur/grossiste auxquels s'appliquent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais.