

## 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 - Frais en cas de rétractation
Article 8 - Exclusion du droit de rétractation
Article 9 - Le prix
Article 10 - Conformité et garantie
Article 11 - Livraison et exécution
Article 12 - Contrats à durée déterminée : durée, résiliation et renouvellement
Article 13 - Paiement
Article 14 - Traitement des plaintes
Article 15 - Litiges
Article 16 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires

---

### Article 1 - Définitions

Dans ces conditions générales, on entend par :

*Délai de réflexion* : la période pendant laquelle le consommateur peut exercer son droit de rétractation ;

*Consommateur* : la personne physique qui n'agit pas dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale et conclut un contrat à distance avec l'entrepreneur ;

*Jour* : jour calendaire ;

*Contrat à durée déterminée* : un contrat à distance concernant une série de produits et/ou services dont l'obligation de livraison et/ou de prise est étalée dans le temps ;

*Support durable* : tout moyen permettant au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont personnellement destinées, de manière à pouvoir les consulter ultérieurement et à reproduire sans modification les informations stockées ;

*Droit de rétractation* : la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance dans le délai de réflexion ;

*Formulaire type* : le formulaire type de rétractation mis à disposition par l'entrepreneur que le consommateur peut remplir lorsqu'il souhaite exercer son droit de rétractation ;

*Entrepreneur* : la personne physique ou morale qui propose des produits et/ou services à distance aux consommateurs ;

*Contrat à distance* : un contrat conclu dans le cadre d'un système organisé par l'entrepreneur pour la vente à distance de produits et/ou services, utilisant exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat ;

*Technique de communication à distance* : un moyen pouvant être utilisé pour conclure un contrat sans que le consommateur et l'entrepreneur soient simultanément présents dans le même lieu ;

*Conditions générales* : les présentes conditions générales de l'entrepreneur.

---

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

Boutique en ligne : Boris & Lotje

Site web : [www.borislottje.nl](http://www.borislottje.nl)

Boris & Lotje fait partie de Meyborg Media

Responsable : Tommy Meyborg

Nassauplein 12  
9717CR Groningen  
Pays-Bas

T (316) 365-9091

E borisenlottje@gmail.com

KVK 90106563

Numéro de TVA NL004789870B80

---

## **Article 3 - Champ d'application**

Ces conditions générales s'appliquent à toute offre de l'entrepreneur ainsi qu'à tout contrat à distance conclu et toute commande entre l'entrepreneur et le consommateur.

Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales est mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, il sera indiqué avant la conclusion du contrat à distance que les conditions générales peuvent être consultées chez l'entrepreneur et qu'elles seront envoyées gratuitement au consommateur sur demande aussi rapidement que possible.

Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, il peut être dérogé au paragraphe précédent et le texte des présentes conditions générales peut être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de manière à ce que ce dernier puisse facilement le sauvegarder sur un support durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, il sera indiqué avant la conclusion du contrat à distance où le consommateur peut consulter les conditions générales par voie électronique et qu'elles seront envoyées gratuitement par voie électronique ou autrement sur demande du consommateur.

Dans le cas où, en plus des présentes conditions générales, des conditions spécifiques au produit ou au service s'appliquent, les deuxième et troisième paragraphes s'appliquent de manière correspondante et en cas de conflit entre conditions générales, le consommateur peut toujours se prévaloir de la disposition la plus favorable pour lui.

Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales sont en tout ou en partie nulles ou annulées à un moment donné, le contrat et ces conditions générales restent en vigueur dans leur ensemble et la disposition concernée sera immédiatement remplacée d'un commun accord par une disposition qui s'en rapproche autant que possible.

Les situations non prévues dans les présentes conditions générales doivent être évaluées « selon l'esprit » de ces conditions générales.

Les ambiguïtés sur l'interprétation ou le contenu d'une ou plusieurs dispositions de nos conditions doivent être interprétées « selon l'esprit » de ces conditions générales.

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

Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela sera expressément indiqué dans l'offre.

L'offre est sans engagement. L'entrepreneur est en droit de modifier et d'adapter l'offre.

L'offre contient une description complète et précise des produits et/ou services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre au consommateur d'évaluer correctement l'offre. Lorsque l'entrepreneur utilise des images, celles-ci constituent une représentation fidèle des produits et/ou services proposés. Les erreurs manifestes ou fautes évidentes dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.

Toutes les images, spécifications et données contenues dans l'offre sont indicatives et ne peuvent donner lieu à une indemnisation ou à la résiliation du contrat.

Les images des produits sont une représentation fidèle des produits proposés. L'entrepreneur ne peut garantir que les couleurs affichées correspondent exactement aux vraies couleurs des produits.

Chaque offre contient des informations permettant au consommateur de comprendre clairement ses droits et obligations liés à l'acceptation de l'offre. Cela concerne en particulier :

- le prix, taxes comprises ;
- les éventuels frais d'expédition ;
- la manière dont le contrat sera conclu et les actions nécessaires à cette fin ;
- l'existence ou non d'un droit de rétractation ;
- les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat ;
- le délai d'acceptation de l'offre, ou le délai pendant lequel l'entrepreneur garantit le prix ;
- le tarif de communication à distance si les coûts liés à l'utilisation de la technique de communication à distance sont calculés autrement que sur la base du tarif de base

régulier pour le moyen de communication utilisé ;

- si le contrat est archivé après sa conclusion, et si oui, comment il peut être consulté par le consommateur ;
- la manière dont le consommateur peut vérifier et, si souhaité, corriger les données qu'il a fournies dans le cadre du contrat avant sa conclusion ;
- les autres langues dans lesquelles le contrat peut être conclu, en plus du néerlandais ;
- les codes de conduite auxquels l'entrepreneur adhère et la manière dont le consommateur peut consulter ces codes électroniquement ;
- la durée minimale du contrat à distance en cas de contrat à durée déterminée.

---

## **Article 5 - Le contrat**

Le contrat est conclu, sous réserve des dispositions du paragraphe 4, au moment où le consommateur accepte l'offre et remplit les conditions qui y sont liées.

Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirme sans délai par voie électronique la réception de cette acceptation. Tant que le contrat issu de cette acceptation n'a pas été confirmé par l'entrepreneur, le consommateur peut annuler le contrat.

Si le contrat est conclu électroniquement, l'entrepreneur prend des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser la transmission électronique des données et assure un environnement web sécurisé. Si le consommateur peut payer électroniquement, l'entrepreneur adoptera également des mesures de sécurité appropriées.

L'entrepreneur peut, dans le cadre légal, vérifier si le consommateur est en mesure de respecter ses obligations de paiement, ainsi que tous les faits et facteurs importants pour la 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 est en droit de refuser une commande ou une demande motivée ou de soumettre l'exécution à des conditions particulières.

L'entrepreneur doit fournir au consommateur, avec le produit ou service, les informations suivantes, par écrit ou sur un support durable accessible au consommateur :

- l'adresse du siège où le consommateur peut adresser ses plaintes ;
- les conditions et la manière dont le consommateur peut exercer son droit de rétractation, ou une mention claire de l'exclusion de ce droit ;

- les informations relatives aux garanties et au service après-vente existant ;
- les données mentionnées à l'article 4, paragraphe 3 de ces conditions, sauf si elles ont déjà été fournies au consommateur avant l'exécution du contrat ;
- les conditions de résiliation du contrat si celui-ci a une durée de plus d'un an ou est à durée indéterminée.

En cas de contrat à durée déterminée, la disposition précédente ne s'applique qu'à la première livraison.

Chaque contrat est conclu sous réserve de la disponibilité suffisante des produits concernés.

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

### **Lors de la livraison de produits :**

Lors de l'achat de produits, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans motif dans un délai de 14 jours. Ce délai de réflexion commence le jour suivant la réception du produit par le consommateur ou par un représentant désigné à l'avance par le consommateur et connu de l'entrepreneur.

Pendant le délai de réflexion, le consommateur doit prendre soin du produit et de son emballage. Il ne doit déballer ou utiliser le produit que dans la mesure nécessaire pour en vérifier la nature, les caractéristiques et le fonctionnement, comme il aurait pu le faire en magasin. S'il exerce son droit de rétractation, il devra retourner le produit avec tous les accessoires fournis et, dans la mesure du possible, dans son état et emballage d'origine, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.

Si le consommateur souhaite exercer son droit de rétractation, il est tenu de le notifier à l'entrepreneur dans un délai de 14 jours suivant la réception du produit. Cette notification peut être faite en utilisant le formulaire type ou par tout autre moyen de communication, par exemple par e-mail. Après notification, le consommateur doit retourner le produit dans les 14 jours. Le consommateur doit fournir la preuve que les biens ont été retournés dans les délais, par exemple par un justificatif d'envoi.

Si le consommateur ne manifeste pas son intention d'exercer son droit de rétractation dans les délais mentionnés aux paragraphes 2 et 3, ou ne retourne pas le produit à l'entrepreneur, la vente est considérée comme conclue.

---

### **Lors de la livraison de services :**

Lors de la fourniture de services, le consommateur peut résilier le contrat sans motif dans un délai d'au moins 14 jours, à compter de la date de conclusion du contrat.

Pour exercer son droit de rétractation, le consommateur doit suivre les instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur lors de l'offre et/ou au plus tard lors de la livraison du service.

---

### **Article 7 - Coûts en cas de rétractation**

Si le consommateur exerce son droit de rétractation, les frais de retour sont à sa charge dans la limite du coût standard d'un envoi postal.

Si le consommateur a effectué un paiement, l'entrepreneur le remboursera dans les plus brefs délais, au plus tard dans les 14 jours suivant la rétractation. Ce remboursement est soumis à la condition que le produit ait été retourné ou que le consommateur ait fourni une preuve irréfutable de renvoi complet. Le remboursement sera effectué selon le même mode de paiement que celui utilisé par le consommateur, sauf accord exprès pour un autre mode.

En cas de détérioration du produit due à une manipulation négligente par le consommateur, ce dernier est responsable de la dépréciation éventuelle du produit.

Le consommateur ne peut être tenu responsable de la dépréciation du produit si l'entrepreneur ne lui a pas fourni toutes les informations légalement obligatoires concernant le droit de rétractation, ces informations devant être fournies avant la conclusion du contrat de vente.

### **Article 8 - Exclusion du droit de rétractation**

L'entrepreneur peut exclure le droit de rétractation du consommateur pour les produits tels que décrits aux paragraphes 2 et 3. Cette exclusion du droit de rétractation ne s'applique que si l'entrepreneur l'a clairement mentionnée dans l'offre, au plus tard avant la conclusion du contrat.

L'exclusion du droit de rétractation est possible uniquement pour les produits :

- réalisés par l'entrepreneur selon les spécifications du consommateur ;
- clairement de nature personnelle ;
- qui, de par leur nature, ne peuvent être renvoyés ;
- susceptibles de se détériorer ou de périmer rapidement ;
- dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle de l'entrepreneur ;

- pour les journaux et périodiques ;
- pour les enregistrements audio et vidéo ainsi que les logiciels informatiques dont le consommateur a rompu le sceau ;
- pour les produits d'hygiène dont le consommateur a rompu le sceau.

L'exclusion du droit de rétractation est également possible pour les services :

- relatifs à l'hébergement, au transport, à la restauration ou aux loisirs devant être fournis à une date ou pendant une période déterminée ;
- dont la fourniture a commencé avec le consentement exprès du consommateur avant la fin du délai de rétractation ;
- concernant les paris et loteries.

---

## **Article 9 - Le prix**

Pendant la durée de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne seront pas augmentés, sauf modification des taux de TVA.

Par dérogation au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut proposer des produits ou services dont les prix dépendent de fluctuations sur le marché financier échappant à son contrôle, avec des prix variables. Cette dépendance aux fluctuations et le fait que les prix éventuellement indiqués sont des prix indicatifs sont mentionnés dans l'offre.

Les augmentations de prix dans les 3 mois suivant la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles résultent de dispositions légales ou réglementaires.

Les augmentations de prix à partir de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si l'entrepreneur l'a prévu et si :

- elles résultent de dispositions légales ou réglementaires ; ou
- le consommateur a la possibilité de résilier le contrat à compter de la date d'entrée en vigueur de l'augmentation.

Les prix mentionnés dans l'offre des produits ou services incluent la TVA.

Tous les prix sont sous réserve d'erreurs d'impression ou de saisie. Aucune responsabilité n'est acceptée pour les conséquences d'erreurs d'impression ou de saisie. En cas d'erreur, l'entrepreneur n'est pas obligé de livrer le produit au prix erroné.

## **Article 10 - Conformité et garantie**

L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de qualité et/ou d'aptitude à l'usage, ainsi qu'aux dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur à la date de conclusion du contrat. S'il en a été convenu, l'entrepreneur garantit également que le produit est adapté à un usage autre que normal.

Toute garantie accordée par l'entrepreneur, le fabricant ou l'importateur ne porte pas atteinte aux droits légaux et aux recours dont le consommateur dispose à l'encontre de l'entrepreneur en vertu du contrat.

Tout défaut ou produit livré incorrectement doit être signalé par écrit à l'entrepreneur dans les 2 mois suivant la découverte du défaut.

La période de garantie de l'entrepreneur correspond à la période de garantie du fabricant. Toutefois, l'entrepreneur n'est en aucun cas responsable de l'aptitude finale des produits à chaque usage individuel par le consommateur, ni des conseils éventuels concernant l'utilisation ou l'application des produits.

La garantie ne s'applique pas si :

- le consommateur a réparé ou modifié lui-même les produits livrés ou les a fait réparer ou modifier par des tiers ;
- les produits livrés ont été exposés à des conditions anormales, traités de manière négligente ou en contradiction avec les instructions de l'entrepreneur et/ou avec les indications sur l'emballage ;
- la défectuosité est totalement ou partiellement due à des prescriptions émises ou à émettre par les autorités concernant la nature ou la qualité des matériaux utilisés.

## **Article 11 - Livraison et exécution**

L'entrepreneur prendra le plus grand soin lors de la réception et de l'exécution des commandes de produits ainsi que lors de l'examen des demandes de prestation de services.

Le lieu de livraison est l'adresse communiquée par le consommateur à l'entreprise.

Sous réserve des dispositions du paragraphe 4 du présent article, l'entreprise exécutera les commandes acceptées avec diligence, au plus tard dans les 30 jours, sauf si le consommateur a accepté un délai de livraison plus long. En cas de retard de livraison ou si la commande ne peut être exécutée ou ne peut l'être que partiellement, le consommateur en

sera informé au plus tard 30 jours après la passation de la commande. Le consommateur a alors le droit de résilier le contrat sans frais. Le consommateur n'a droit à aucune indemnité.

Tous les délais de livraison sont indicatifs. Le consommateur ne peut revendiquer aucun droit en se fondant sur ces délais. Le dépassement d'un délai n'ouvre pas droit à une indemnisation pour le consommateur.

En cas de résiliation conformément au paragraphe 3 du présent article, l'entrepreneur remboursera au consommateur le montant payé dans les plus brefs délais, au plus tard dans les 14 jours suivant la résiliation.

Si la livraison d'un produit commandé s'avère impossible, l'entrepreneur s'efforcera de fournir un article de remplacement. Au plus tard lors de la livraison, il sera clairement et compréhensiblement indiqué qu'un article de remplacement est livré. Le droit de rétractation ne peut être exclu pour les articles de remplacement. Les frais éventuels de retour sont à la charge de l'entrepreneur.

Le risque de dommage et/ou de perte des produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant préalablement désigné et connu de l'entrepreneur, sauf accord contraire explicite.

---

## **Article 12 - Contrats à durée déterminée : durée, résiliation et renouvellement**

### **Résiliation**

Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée indéterminée visant la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, en respectant les règles de résiliation convenues et un préavis maximal d'un mois.

Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée déterminée visant la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, à l'échéance de cette durée déterminée, en respectant les règles de résiliation convenues et un préavis maximal d'un mois.

Le consommateur peut :

- résilier à tout moment les contrats mentionnés ci-dessus, sans être limité à une résiliation à un moment ou une période spécifique ;
- résilier ces contrats au moins selon les mêmes modalités que celles par lesquelles ils ont été conclus ;
- toujours résilier avec un préavis identique à celui que l'entrepreneur s'est réservé pour lui-même.

### **Renouvellement**

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

Par dérogation au paragraphe précédent, un contrat conclu pour une durée déterminée visant la livraison régulière de journaux quotidiens, hebdomadaires ou magazines peut être tacitement renouvelé pour une durée maximale de trois mois, si le consommateur peut résilier ce contrat prolongé à son échéance avec un préavis maximal d'un mois.

Un contrat conclu pour une durée déterminée visant la livraison régulière de produits ou services peut uniquement être tacitement renouvelé pour une durée indéterminée si le consommateur peut à tout moment résilier avec un préavis maximal d'un mois, et un préavis maximal de trois mois si le contrat porte sur la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de journaux, hebdomadaires ou magazines.

Un contrat à durée limitée visant la livraison régulière à titre d'essai de journaux, hebdomadaires ou magazines (abonnement d'essai) ne sera pas tacitement renouvelé et prendra automatiquement fin à l'issue de la période d'essai.

### **Durée**

Si un contrat a une durée de plus d'un an, le consommateur peut, après un an, résilier le contrat à tout moment avec un préavis maximal d'un mois, sauf si l'équité s'oppose à une résiliation avant la fin de la durée convenue.

### **Article 13 - Paiement**

Sauf accord contraire, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 7 jours ouvrables suivant le début du délai de rétractation mentionné à l'article 6, paragraphe 1. En cas de contrat de prestation de services, ce délai commence à courir à partir de la réception par le consommateur de la confirmation du contrat.

Le consommateur est tenu de signaler sans délai à l'entrepreneur toute inexactitude dans les informations de paiement fournies ou indiquées.

En cas de non-paiement par le consommateur, l'entrepreneur, sous réserve des limitations légales, a le droit de facturer les frais raisonnables préalablement communiqués au consommateur.

---

### **Article 14 - Procédure de réclamation**

L'entrepreneur dispose d'une procédure de réclamation suffisamment connue et traite les réclamations conformément à cette procédure.

Les réclamations concernant l'exécution du contrat doivent être soumises à l'entrepreneur dans un délai de 2 mois, de manière complète et claire, après que le consommateur a constaté les défauts.

Les réclamations reçues par l'entrepreneur sont traitées dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation nécessite un délai de traitement plus long, l'entrepreneur accuse réception dans ce délai de 14 jours et indique à quelle date le consommateur peut attendre une réponse plus détaillée.

Si la réclamation ne peut être réglée à l'amiable, un litige susceptible d'être soumis à la procédure de règlement des différends naît.

En cas de réclamation, le consommateur doit d'abord s'adresser à l'entrepreneur. Si la boutique en ligne est affiliée à WebwinkelKeur et que la réclamation ne peut être réglée à l'amiable, le consommateur peut s'adresser à WebwinkelKeur ([www.webwinkelkeur.nl](http://www.webwinkelkeur.nl)), qui propose une médiation gratuite. Vérifiez si cette boutique en ligne a une adhésion active via <https://www.webwinkelkeur.nl/ledenlijst/>. Si aucune solution n'est trouvée, le consommateur peut soumettre sa réclamation à la commission indépendante des litiges désignée par WebwinkelKeur. Sa décision est contraignante, et l'entrepreneur ainsi que le consommateur acceptent cette décision. La soumission d'un litige à cette commission entraîne des frais à la charge du consommateur.

Une réclamation ne suspend pas les obligations de l'entrepreneur, sauf indication contraire écrite de ce dernier.

Si la réclamation est jugée fondée par l'entrepreneur, celui-ci remplacera ou réparera gratuitement, à son choix, les produits livrés.

## **Article 15 - Litiges**

Les contrats conclus entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels les présentes conditions générales s'appliquent sont exclusivement régis par le droit néerlandais, même si le consommateur réside à l'étranger.

La Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises ne s'applique pas.

## **Article 16 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires**

Les dispositions complémentaires ou dérogatoires à ces conditions générales ne doivent pas être défavorables au consommateur et doivent être établies par écrit ou de manière à ce que le consommateur puisse les enregistrer sur un support durable accessible.