

Conditions Générales de vente

Sommaire :

Article 1 – Définitions

Article 2 – Identité de l'entrepreneur

Article 3 – Conditions d'applicabilité

Article 4 – L'offre

Article 5 – Le contrat

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 ses coûts

Article 9 – Obligation du commerçant en cas de rétractation

Article 10 – Exclusion du droit de rétractation

Article 11 – Le prix

Article 12 – Conformité et garanties

Article 13 – Livraison et exécution

Article 14 – Transactions à durée déterminée : durée, résiliation et prolongation

Article 15 – Paiement

Article 16 – Procédure de réclamation

Article 17 – Litiges

Article 18 – Dispositions supplémentaires ou divergentes

Article 1 – Définitions

Dans ces conditions, on entend par:

1. **Période de réflexion:** le délai pendant lequel le consommateur peut exercer son droit de rétractation;
2. **Consommateur:** la personne physique qui n'agit pas dans l'exercice de sa profession ou de son entreprise et conclut un contrat à distance avec le commerçant;
3. **Jour:** jour calendaire;
4. **Transaction à distance:** un contrat à distance concernant une série de produits et/ou services, dont l'obligation de livraison et/ou d'achat est échelonnée dans le temps;
5. **Support durable:** tout moyen qui permet au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, de manière à pouvoir les consulter ou les utiliser à posteriori de manière inchangée
6. **Droit de rétractation:** la possibilité pour le consommateur d'annuler le contrat à distance dans le délai de réflexion;
7. **Formulaire de rétractation:** Mis à la disposition du consommateur pour qu'il le remplisse et pour faciliter son droit de rétractation.
8. **Commerçant:** la personne physique ou morale qui propose des produits et/ou services à distance aux consommateurs;
9. **Contrat à distance:** un contrat conclu entre le commerçant et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits et/ou services, jusqu'à la conclusion du contrat, utilisant exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance;
10. **Technique de communication à distance:** moyen qui peut être utilisé pour la conclusion d'un contrat, sans que le consommateur et l'entrepreneur soient présents dans le même lieu.
11. **Conditions Générales:** les présentes Conditions Générales de l'entrepreneur.

Article 2 – Identité de l'entrepreneur

- La Vanil
- Pays-Bas
- Numéro de Chambre de Commerce : 87384892
- E-mail : contact@la-vanil.com
- Instagram : www.instagram.com/lavanil.official

Article 3 – Conditions d'applications

1. Ces conditions générales s'appliquent à toute offre faite par l'entrepreneur et à tout contrat à distance et commande conclu entre l'entrepreneur l'entrepreneur et le consommateur.
2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte de ces 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 sont disponibles pour inspection chez l'entrepreneur et qu'elles seront envoyées gratuitement au consommateur, à sa demande, aussi rapidement que possible.
3. Si le contrat à distance est conclu électroniquement, contrairement à ce qui précède et avant la conclusion du contrat à distance, le texte de ces conditions générales peut être mis à disposition électroniquement au consommateur de telle manière que le consommateur puisse le stocker facilement sur un support durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, il sera indiqué où prendre connaissance des conditions générales par voie électronique avant la conclusion du contrat à distance et qu'elles seront envoyées gratuitement au consommateur, par voie électronique ou autrement, à sa demande.
4. Dans le cas où des conditions spécifiques de produit ou de service s'appliquent en plus de ces conditions générales, le deuxième et troisième paragraphes s'appliquent mutatis mutandis et, en cas de conditions générales contradictoires, le consommateur peut toujours invoquer la disposition applicable la plus favorable pour lui.

Article 4 – L'offre

1. Si une offre a une durée limitée ou est soumise à des conditions, cela sera explicitement mentionné dans l'offre.
2. L'offre est sans engagement. L'entrepreneur est en droit de modifier et d'adapter l'offre.
3. L'offre contient une description complète et précise des produits, du contenu numérique et/ou des services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre une bonne évaluation de l'offre par le consommateur. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci sont une représentation fidèle des produits, services et/ou contenu numérique offerts. Des erreurs manifestes ou des erreurs manifestes dans l'offre n'engagent pas l'entrepreneur.
4. Chaque offre contient des informations suffisamment claires pour que le consommateur sache quels sont les droits et les obligations liés à l'acceptation de l'offre.

Article 5 – Le contrat

1. Le contrat est conclu, sous réserve des dispositions du paragraphe 4, au moment où le consommateur accepte l'offre et satisfait aux conditions qui y sont stipulées.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirme immédiatement par voie électronique la réception de l'acceptation de l'offre. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par l'entrepreneur, le consommateur peut résilier le contrat.
3. Si le contrat est conclu électroniquement, l'entrepreneur prendra les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser le transfert électronique de données et assurera un environnement Web sécurisé. Si le consommateur peut payer électroniquement, l'entrepreneur devra mettre en place les mesures de sécurité appropriées.
4. L'entrepreneur peut - dans les limites du cadre juridique - vérifier la capacité du consommateur à honorer ses obligations de paiement, ainsi que sur tous les faits et facteurs qui sont 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 est en droit de refuser une commande ou une demande ou d'attacher des conditions particulières à l'exécution.
5. L'entrepreneur enverra au consommateur 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 lors de la livraison du produit, du service ou du contenu numérique:
 - Les coordonnées de l'entreprise où le consommateur peut adresser ses réclamations;
 - les conditions dans lesquelles et la manière dont le consommateur peut exercer le droit de rétractation, ou une déclaration claire concernant l'exclusion du droit de rétractation;
 - le prix, y compris toutes les taxes sur le produit, le service ou le contenu numérique; le cas échéant, les frais de livraison; et le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance;
 - si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de retour.
6. Dans le cas d'une transaction à durée déterminée, la disposition du paragraphe précédent s'applique uniquement à la première livraison.

Article 6 – Droit de rétractation

Pour les produits livrés:

1. Lors de l'achat de produits, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans donner de raison pendant 14 jours. Ce délai de réflexion commence le jour suivant la réception du produit par le consommateur ou un représentant préalablement désigné par le consommateur et annoncé à l'entrepreneur.
2. Pendant le délai de réflexion, le consommateur traitera le produit et l'emballage avec soin. Il déballera ou utilisera le produit uniquement dans la mesure nécessaire pour évaluer s'il souhaite conserver le produit. S'il utilise son droit de rétractation, il retournera le produit avec tous les accessoires fournis dans l'état neuf d'origine et - si raisonnablement possible - dans son emballage d'origine à l'entrepreneur, conformément aux instructions précises et claires fournies par l'entrepreneur.
3. Si le consommateur souhaite exercer son droit de rétractation, il est obligé de le notifier à l'entrepreneur dans les 14 jours suivant la réception du produit. Le consommateur doit notifier cela via un e-mail à contact@la-vanil.com en incluant le numéro de commande, les coordonnées du consommateur, la raison du retour et la description du produit à retourner. Après avoir informé l'entrepreneur de son souhait d'exercer son droit de rétractation, le client doit renvoyer le produit dans les 14 jours. Le consommateur doit prouver que les articles livrés ont été retournés à temps, par exemple par une preuve d'envoi.
4. Si le client n'a pas notifié son souhait d'exercer son droit de rétractation ou n'a pas retourné le produit à l'entrepreneur après les délais mentionnés dans les paragraphes 2 et 3, l'achat est définitif.

Pour la prestation de services:

5. Pour la prestation de services, le consommateur a la possibilité d'annuler le contrat sans donner de raison pendant au moins 14 jours, à compter du jour de la conclusion du contrat.
6. Pour exercer son droit de rétractation, le consommateur suivra les instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur lors de l'offre et/ou au plus tard lors de la livraison.

Article 7 – Responsabilités du consommateur pendant le délai de réflexion

1. Pendant le délai de réflexion, le consommateur traitera le produit et l'emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Le principe ici est que le consommateur ne peut manipuler et inspecter le produit comme il le ferait dans un magasin.
2. Le consommateur est uniquement responsable de la dépréciation du produit résultant d'une manipulation du produit au-delà de ce qui est permis dans le paragraphe 1.

3. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, les coûts de renvoi sont à sa charge. Les articles seront correctement emballés par le consommateur afin qu'ils ne soient pas endommagés lors de leur retour.
4. Si le consommateur a payé des frais, l'entrepreneur les lui remboursera dans les meilleurs délais, mais au plus tard dans les 14 jours suivant la rétractation. Ceci est soumis à la condition que le produit ait été reçu dans son état neuf par l'entrepreneur ou qu'une preuve de retour complète puisse être fournie.

Article 8 – Exercice du droit de rétractation par le consommateur et ses coûts

1. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il en informera l'entrepreneur dans le délai de réflexion par un e-mail à contact@la-vanil.com avec les détails de retour pour la rétractation.
2. Dès que possible, mais dans les 14 jours à compter du jour suivant la notification mentionnée au paragraphe 1, le consommateur retournera le produit ou le remettra à (un représentant de) l'entrepreneur. Ceci n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de reprendre le produit lui-même. Le consommateur a respecté le délai de renvoi s'il renvoie le produit avant l'expiration du délai de réflexion.
3. Le consommateur retourne le produit avec tous les accessoires fournis, dans son état neuf d'origine et, si raisonnablement possible, dans son emballage d'origine, et conformément aux instructions précises 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. **L'entrepreneur n'est pas responsable des produits retournés perdus.**
5. Le consommateur paie les frais de retour du produit. Ceux-ci sont déduits par l'entrepreneur du montant total de l'achat. Dans le cas où l'entrepreneur indique clairement au consommateur que les frais de retour sont pris en charge, les frais de retour ne sont plus à la charge du consommateur.
6. Le consommateur ne supporte aucun coût pour la livraison totale ou partielle de contenu numérique non fourni sur un support matériel, si:
 - a. il n'a pas explicitement consenti au début de l'exécution du contrat avant la fin du délai de réflexion;
 - b. il n'a pas reconnu perdre son droit de rétractation lorsqu'il donne son consentement; ou
 - c. l'entrepreneur a omis de confirmer cette déclaration du consommateur.
7. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, tous les contrats supplémentaires sont résiliés de plein droit.

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

1. Si l'entrepreneur permet la notification de rétractation par le consommateur par voie électronique, il envoie immédiatement un accusé de réception après avoir reçu cette notification.
2. Après réception des produits retournés, à condition qu'ils soient reçus en bon état conformément à la politique de retour, l'entrepreneur remboursera au consommateur, dans un délai de 14 jours, le montant des produits retournés. Lorsque le consommateur conserve un produit de la commande, les frais de livraison ne sont pas remboursés.
3. L'entrepreneur utilise pour le remboursement le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur, sauf si le consommateur accepte une autre méthode. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.
4. Si le consommateur 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 si l'entrepreneur l'a clairement indiqué dans l'offre, au moins à temps pour la conclusion du contrat:

1. Produits ou services dont le prix dépend des fluctuations du marché financier sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence et qui peuvent survenir pendant le délai de rétractation;
2. Contrats conclus lors d'une vente aux enchères publique. Une vente aux enchères publique est une méthode de vente où les produits, le contenu numérique et/ou les services sont proposés par l'entrepreneur au consommateur présent ou ayant la possibilité d'être présent à l'enchère, sous la direction d'un commissaire-priseur, et où le soumissionnaire gagnant est obligé d'acheter les produits, le contenu numérique et/ou les services;
3. Contrats de services, après exécution complète du service, mais seulement si:
 - a. l'exécution a commencé avec le consentement préalable explicite du consommateur; et
 - b. le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de rétractation dès que l'entrepreneur a entièrement exécuté le contrat;
4. Produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont fabriqués sur la base d'un choix individuel ou d'une décision du consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique;
5. Produits qui se détériorent rapidement ou ont une durée de conservation limitée;
6. Produits scellés qui ne sont pas adaptés pour être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été rompu après la livraison;
7. Produits qui, après la livraison, sont par nature irrémédiablement mélangés avec d'autres produits;
8. Journaux, magazines ou magazines, à l'exception des abonnements à ceux-ci;

9. La livraison de contenu numérique autre que sur un support matériel, mais seulement si:
 - a. l'exécution a commencé avec le consentement préalable explicite du consommateur; et
 - b. le consommateur a déclaré qu'il perd ainsi son droit de rétractation.

Article 11 – Le prix

1. Pendant la période de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne seront pas augmentés, à l'exception des modifications de prix dues aux changements de taux de TVA.
2. Contrairement au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut proposer des produits ou services dont les prix sont soumis à des fluctuations du marché financier sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence, à des prix variables. Cette liaison aux fluctuations et le fait que les prix mentionnés sont des prix indicatifs seront mentionnés 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 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:
 - elles résultent de dispositions légales ou réglementaires; ou
 - le consommateur a le pouvoir de résilier le contrat à compter du jour où l'augmentation de prix prend effet.
5. Les prix mentionnés dans l'offre de produits ou services comprennent la TVA.

Article 12 – Conformité et garanties

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux caractéristiques mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de fiabilité et/ou d'utilisabilité et aux dispositions légales et/ou réglementations gouvernementales en vigueur à la date de la conclusion du contrat. Si convenu, l'entrepreneur garantit également que le produit est adapté à un autre usage que celui auquel il est destiné.
2. Une garantie supplémentaire fournie par l'entrepreneur, son fournisseur, le fabricant ou l'importateur ne limite jamais les droits légaux et revendications que le consommateur peut faire valoir en vertu de l'accord conclu avec l'entrepreneur et si l'entrepreneur n'a pas rempli sa part du contrat.
3. Par garantie supplémentaire, on entend tout engagement de l'entrepreneur, de son fournisseur, importateur ou producteur dans lequel il accorde au consommateur certains droits ou revendications allant au-delà de ce que le consommateur est légalement tenu de faire en cas de non-respect de sa part de l'accord.

Article 13 – Livraison et exécution

1. L'entrepreneur prendra le 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 a communiquée à l'entreprise.
3. Compte tenu de ce qui est mentionné à ce sujet dans l'article 4 de ces conditions générales, l'entreprise exécutera les commandes acceptées avec une diligence raisonnable mais au plus tard dans les 30 jours, à moins qu'un délai de livraison plus long n'ait été convenu. Si la livraison est retardée, ou si une commande ne peut être traitée que partiellement, le consommateur 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.
4. Tous les délais de livraison sont indicatifs. Le consommateur ne peut pas dériver de droits de périodes mentionnées. Le dépassement d'un délai ne donne pas droit à une indemnisation.
5. En cas de résiliation conformément au paragraphe 3 de cet article, l'entrepreneur remboursera le montant payé dès que possible, mais au plus tard dans les 14 jours suivant la résiliation.
6. Le risque de dommage et/ou de perte de produits repose sur l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant préalablement désigné et annoncé à l'entrepreneur, sauf accord contraire expressément convenu.

Article 14 – Transactions à durée déterminée : durée, résiliation et

Prolongation Résiliation

1. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée indéterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, avec respect des règles de résiliation convenues et un préavis d'au plus un mois.
2. Le consommateur peut à tout moment résilier un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services à la fin de la durée déterminée avec respect des règles de résiliation convenues et un préavis d'au plus un mois.
3. Le consommateur peut conclure les accords mentionnés dans les paragraphes précédents :
 - résilier à tout moment et ne pas être limité à la résiliation à un moment ou dans une période spécifique ;
 - au moins résilier de la même manière qu'ils sont conclus par lui ;
 - toujours résilier avec le même préavis que l'entrepreneur a stipulé pour lui-même.

Extension

1. Un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, ne peut pas être tacitement prolongé ou renouvelé pour une durée déterminée.

2. Nonobstant le paragraphe précédent, un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de journaux, de nouvelles et de magazines (abonnements d'essai ou d'introduction) peut être tacitement prolongé pour une durée maximale de trois mois, si le consommateur peut résilier ce contrat prolongé à la fin de la prolongation avec un préavis d'au plus un mois.
3. Un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits ou de services, ne peut être tacitement prolongé pour une durée indéterminée que si le consommateur peut résilier à tout moment avec un préavis d'au plus un mois. Le préavis est d'au plus trois mois si le contrat s'étend à la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de journaux, de nouvelles et de magazines.
4. Un contrat d'une durée limitée à la livraison régulière d'essais ou d'introductions de journaux, de nouvelles et de magazines (abonnement d'essai ou d'introduction) n'est pas tacitement poursuivi et se termine automatiquement à la fin de la période d'essai ou d'introduction.

Durée

1. Si un contrat dure plus d'un an, le consommateur peut résilier le contrat à tout moment avec un préavis d'au plus un mois, sauf si la raison et l'équité s'opposent à la résiliation avant la fin de la durée convenue.

Article 15 – Paiement

1. Sauf indication contraire dans le contrat ou dans les conditions complémentaires, les sommes dues par le consommateur 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. Dans le cas d'un accord de prestation de service, ce délai commence le lendemain de la réception par le consommateur de la confirmation de l'accord.
2. Lors de la vente de produits aux consommateurs, le consommateur ne peut jamais être obligé de payer plus de 50 % d'avance dans les conditions générales. Si un paiement anticipé a été stipulé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du ou des services concernés avant que le paiement anticipé convenu n'ait été effectué.
3. Le consommateur a l'obligation de signaler immédiatement à l'entrepreneur toute inexactitude dans les données de paiement fournies ou déclarées.
4. Si le consommateur ne remplit pas son ou ses obligations de paiement à temps, il est, après que l'entrepreneur l'a informé du retard de paiement et que l'entrepreneur a accordé au consommateur un délai de 14 jours pour remplir encore ses obligations de paiement, après le Si le paiement n'est pas effectué 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.

Article 16 – Procédure de réclamation

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de plainte suffisamment publiée et traite la plainte conformément à cette procédure de plainte.
2. Les plaintes concernant la mise en œuvre du contrat doivent être soumises à l'entrepreneur dans les 7 jours de manière complète et clairement décrite après que le consommateur a constaté les défauts. Par email à contact@l-vanil.com.
3. Les plaintes soumises à l'entrepreneur seront répondues dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une plainte nécessite un temps de traitement prévisible plus long, l'entrepreneur répondra dans les 14 jours avec un avis de réception et une indication de quand le consommateur peut s'attendre à une réponse plus détaillée.
4. Le consommateur 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 17 – Litiges

1. Les contrats entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels ces conditions générales se rapportent sont exclusivement régis par le droit néerlandais. Même si le consommateur réside à l'étranger.

Article 18 – Dispositions supplémentaires ou divergentes

Des dispositions supplémentaires ou différentes de ces conditions générales ne peuvent pas être au détriment du consommateur et doivent être enregistrées par écrit ou de manière à ce que le consommateur puisse les stocker de manière accessible sur un support durable.