

Conditions générales

Contenu

Conditions générales.....	1
ARTICLE 1 - DÉFINITIONS.....	2
ARTICLE 2 – IDENTITÉ DE L'ENTREPRENEUR.....	2
ARTICLE 3 - APPLICABILITÉ	3
ARTICLE 4 – L'OFFRE	3
ARTICLE 5 – L'ACCORD	3
ARTICLE 6 – DROIT DE RAPPEL.....	4
ARTICLE 7 – RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ	5
ARTICLE 8 – RESPONSABILITÉ	5
ARTICLE 9 – TRANSITION DES RISQUES.....	5
ARTICLE 10 – OBLIGATIONS DU CONSOMMATEURS AU COURS DE LA PÉRIODE DE RETOUR	5
ARTICLE 11 – USAGE DU DROIT DE RAPPEL PAR LE CONSOMMATEUR ET FRAIS Y AFFÉRENTS.....	5
ARTICLE 12 – OBLIGATIONS DE L'ENTREPRENEUR EN MATIÈRE DE RAPPEL	6
ARTICLE 13 – LE PRIX.....	6
ARTICLE 14 – ACCORD D'EXÉCUTION ET GARANTIE SUPPLÉMENTAIRE.....	6
ARTICLE 15 – LIVRAISON ET EXÉCUTION.....	7
ARTICLE 16 - SERVICE DES RÉCLAMATIONS	7
ARTICLE 17 - LITIGES	7
ARTICLE 18 - DISPOSITIONS ADDITIONNELLES OU DÉROGATOIRES	8

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

Ces définitions s'appliquent aux conditions générales:

Accord Supplémentaire	Un accord dans lequel le consommateur acquiert des produits et/ou des services (numériques) liés à un accord et les produits et/ou services désignés sont fournis par l'entrepreneur ou par un tiers sur la base de l'accord entre le tiers et l'entrepreneur.
Période de retour	Période pendant laquelle le consommateur peut exercer son droit de retour.
Consomateur	La personne décrite à l'article 2 qui offre les produits et/ou services à l'acheteur.
Jour	Jour calendaire.
Accord de durée	Un accord portant sur la livraison périodique de biens, de services et/ou de contenu numérique au cours d'une période définie.
Support durable	Tout outil - y compris le courrier électronique - qui permet au consommateur ou à l'entrepreneur de sauvegarder les informations qui lui sont envoyées personnellement, pour référence ultérieure ou pendant une période définie à laquelle l'information était destinée, et qui permet la copie sans altération des informations sauvegardées.
Droit de rappel	Possibilité pour le Consommateur de renoncer à l'accord pendant la période de retour.
Entrepreneur	La personne physique ou morale qui offre des produits et/ou services.
Accord à distance	Accord conclu entre l'entrepreneur et le consommateur dans le cadre du système organisé de vente à distance de produits et/ou de services, dans lequel des techniques sont utilisées pour conclure l'accord à distance.
Modèle de formulaire de rappel	Le formulaire figurant à l'Annexe I est conforme aux lignes directrices européennes en matière de rappel.
Techniques de communication à distance	Outil permettant de conclure un accord sans que le consommateur et l'entrepreneur ne se trouvent dans la même zone.
Acheteur	Consommateur et Client ensemble

ARTICLE 2 – IDENTITÉ DE L'ENTREPRENEUR

Flame Away BV

Handboogstraat 5, 2613 PZ, Delft

+31 6 83234738

info@flameaway.nl

Numéro CoC : 86939440

Numéro de TVA : NL864152838

UIN: FR415805_01BHVM

ARTICLE 3 - APPLICABILITÉ

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre de l'entrepreneur et à tout accord conclu à distance entre le consommateur et l'entrepreneur.
2. Les conditions générales utilisées par le client ne sont pas applicables, sauf accord écrit de l'entrepreneur.
3. Avant qu'un accord à distance puisse être conclu, le texte des conditions générales sera rendu public pour le consommateur. Si cela n'est raisonnablement pas possible, l'entrepreneur annoncera de quelle manière il fournira les conditions générales au consommateur.
4. Contrairement au point précédent, si le consommateur conclut un accord à distance, les conditions générales peuvent être fournies par le biais d'une méthode numérique si celle-ci est facilement accessible et téléchargeable. Si cela n'est pas possible, le consommateur doit être informé de la manière et du moment où il peut obtenir les conditions générales par le biais d'une méthode numérique.
5. Si des conditions spécifiques au produit ou au service sont applicables en plus des conditions générales, les troisième et quatrième articles restent d'application et le consommateur peut utiliser les conditions les plus avantageuses pour lui.

ARTICLE 4 – L'OFFRE

1. Si l'offre est soumise à une durée ou à des conditions spécifiques, cela sera explicitement mentionné.
2. L'offre contient une description complète et précise du produit et/ou des services proposés. La description est détaillée de manière à permettre au consommateur de prendre une décision en connaissance de cause. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci seront représentatives du produit et/ou des services. Les erreurs apparentes ne lient pas l'entrepreneur.
3. Chaque offre contient suffisamment d'informations pour que le consommateur sache quels sont ses obligations et ses droits liés à l'acceptation de l'offre.

ARTICLE 5 – L'ACCORD

1. Le contrat est conclu lorsque le consommateur accepte l'offre et les conditions qui y sont liées, en tenant compte de l'article 4.
2. Si le consommateur a accepté l'offre à distance, l'entrepreneur confirme par voie électronique la réception de la commande. Si l'offre reçue n'est pas acceptée par l'entrepreneur, le consommateur peut résilier l'accord.
3. Si l'accord est conclu par voie électronique, l'entrepreneur s'efforcera de sécuriser le transfert des données. Si le consommateur paie par voie électronique, l'entrepreneur s'efforcera de sécuriser le paiement.
4. L'entrepreneur peut s'occuper, dans les limites légales, de la capacité du consommateur à payer la transaction, ainsi que d'autres facteurs qui peuvent être importants pour la conclusion de l'accord à distance. Si l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas accepter, il est autorisé à accepter ou à refuser l'accord ou à modifier les termes et conditions de cet accord.

5. Au plus tard lors de la livraison du produit et/ou du service, l'entrepreneur joindra les informations suivantes de manière à ce que le consommateur puisse y avoir librement accès et qu'elles puissent être téléchargées librement :
- a. L'adresse de l'entreprise de l'entrepreneur où le consommateur peut déposer une réclamation ;
 - b. Les conditions du droit de rappel et une mention claire des conditions qui ne s'appliquent pas au droit de rappel ;
 - c. L'information sur le service et la garantie existants après l'achat ;
 - d. Le prix toutes taxes comprises ; le cas échéant, la livraison comprise ; le mode de paiement et l'exécution de l'accord à distance ;
 - e. Les conditions de résiliation de l'accord sont supérieures à un an ou indéfinies.
 - f. Si le consommateur a un droit de rappel, le modèle de formulaire de rappel.
6. Dans le cas d'une transaction continue, l'alinéa précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

ARTICLE 6 – DROIT DE RAPPEL

Pour les produits :

1. Le consommateur peut, après avoir acheté le produit pendant la période de retour de 14 jours, résilier le contrat sans raison valable. L'entrepreneur peut demander au consommateur la raison de la résiliation, mais il n'est pas obligé de la donner.
2. Le délai de rétractation commence à courir le jour suivant la réception du produit par le consommateur ou si un tiers, désigné par le consommateur, reçoit le produit, ou :
 - a. Si le consommateur commande plusieurs produits : le jour où le consommateur ou le tiers désigné reçoit le dernier produit. L'entrepreneur peut, si le consommateur en est informé avant le processus de commande, refuser une commande comportant des délais de livraison différents.
 - b. Si la livraison du produit comporte plusieurs pièces ou envois : le jour où le consommateur ou le tiers désigné reçoit la dernière pièce ou le dernier envoi.
 - c. En cas d'accord prévoyant la livraison régulière de produits pendant une certaine période : le jour où le consommateur ou un tiers désigné reçoit le premier produit. Lorsque des services ou du contenu numérique sont fournis au moyen d'un transfert non matériel :
3. Le consommateur peut résilier un contrat de service ou un contrat de livraison de contenu numérique par transfert non matériel pendant 14 jours sans en indiquer la raison. L'entrepreneur peut demander la raison de la résiliation, mais le consommateur n'est pas obligé de répondre.
4. La période de retour mentionnée dans le sous-article est activée le jour de l'accord. La période de retour prolongée pour les produits, les services et le contenu numérique qui sont livrés lors d'un transfert non matériel lorsque le droit de rappel n'est pas informé :
5. Si l'entrepreneur n'a pas fourni les informations légalement requises sur le droit de rappel ou n'a pas fourni le formulaire de retour, le droit de rappel prendra fin 12 mois après l'accord initial, comme indiqué dans les articles précédents.
6. Si l'entrepreneur fournit les informations mentionnées dans le sous-article précédent dans un délai de 12 mois, le délai de rétractation expirera 14 jours après que le consommateur a reçu les informations.

ARTICLE 7 – RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

1. Tous les biens livrés par l'entrepreneur restent la propriété de Flame Away B.V. jusqu'à ce que l'acheteur ait satisfait à toutes les compensations requises.
2. L'acheteur est tenu de conserver les biens livrés avec réserve de propriété avec le soin requis et de les étiqueter clairement comme étant la propriété de l'entrepreneur.
3. L'acheteur n'est pas autorisé à donner en garantie le produit livré sous réserve de propriété ou à y associer un quelconque droit.

ARTICLE 8 – RESPONSABILITÉ

1. Cet article n'est pas applicable si le dommage est dû à une négligence ou à une intention de la part de l'entrepreneur.
2. À l'exception du cas mentionné au point précédent, l'entrepreneur n'est pas responsable - explicitement et non exclusivement - des dommages indirects causés au client, y compris les dommages consécutifs.
3. La responsabilité totale de l'entrepreneur est dans tous les cas limitée au montant facturé pour le produit livré sur lequel porte la responsabilité.

ARTICLE 9 - TRANSITION DES RISQUES

1. Le risque d'endommagement et/ou de livraison du produit incombe au consommateur à partir du moment où celui-ci ou un tiers désigné par le consommateur, qui n'est pas le transporteur, reçoit le produit.
2. Le produit est aux risques du consommateur à partir du moment de la livraison ou du client à partir du moment où le produit quitte l'entrepôt, même si le produit n'a pas été transféré.

ARTICLE 10 – OBLIGATIONS DU CONSOMMATEUR AU COURS DE LA PÉRIODE DE RETOUR

1. Pendant la période de retour, le consommateur manipule le produit et l'emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure où cela est nécessaire pour connaître le produit. Le consommateur ne manipule et n'inspecte le produit que de la même manière qu'il le ferait dans un magasin.
2. Le consommateur n'est responsable que de la réduction de la valeur qui est la conséquence de ce qui n'est pas mentionné dans le sous-article précédent. Cela signifie que les dommages survenus après la livraison ne seront pas remboursés.
3. Le consommateur n'est pas responsable de la réduction de valeur si l'entrepreneur ne fournit pas toutes les informations obligatoires concernant le remboursement.

ARTICLE 11 – L'USAGE DU DROIT DE RAPPEL PAR LE CONSOMMATEUR ET FRAIS Y AFFÉRENTS

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rappel, il le notifie à l'entrepreneur dans le délai de remboursement en utilisant le formulaire type ou en le notifiant par un autre moyen s'il est confirmé que l'entrepreneur a reçu le message.

2. Dès que possible dans les 14 jours suivant le jour de la notification, le consommateur renverra le produit à l'entrepreneur ou lui remettra le produit. Cela n'est pas nécessaire si l'entrepreneur propose de récupérer le produit. Le consommateur doit respecter la fenêtre de retour s'il souhaite renvoyer le produit.
3. Le consommateur renvoie la totalité du produit, si possible dans l'état et avec l'emballage d'origine, et conformément aux instructions fournies par l'entrepreneur.
4. Le risque et la charge de la preuve de l'exécution correcte et en temps voulu du droit de rappel incombent au consommateur.
5. Le consommateur supportera les coûts du retour direct du produit. Si l'entrepreneur n'a pas spécifié que le consommateur devra supporter les frais de renvoi, le consommateur n'aura pas à payer les frais de renvoi.
6. Le consommateur ne supportera aucun coût pour la livraison totale ou partielle d'un contenu numérique non matériel si a. il n'y a pas consenti explicitement avant la livraison ; b. il n'a pas reconnu avoir perdu le droit de rappel ; ou c. l'entrepreneur a omis de confirmer cette déclaration au consommateur.
7. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, les accords complémentaires seront légalement dissous.

ARTICLE 12 – OBLIGATIONS DE L'ENTREPRENEUR EN MATIÈRE DE RAPPEL

1. Si l'entrepreneur informe le consommateur de son droit de rappel par voie électronique, il lui enverra un message confirmant la réception du message.
2. L'entrepreneur remboursera tous les paiements effectués par le consommateur, y compris les frais de livraison demandés par l'entrepreneur pour le produit retourné. Le paiement sera effectué dans les 14 jours suivant le jour où le consommateur a envoyé une notification de retour du produit. À moins que l'entrepreneur ne propose de récupérer le produit, il est autorisé à attendre d'avoir reçu le produit ou que le consommateur prouve qu'il a envoyé le produit, après quoi la date de paiement est avancée.
3. L'entrepreneur utilise le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour payer l'entrepreneur, à moins que le consommateur ne convienne d'un autre mode de paiement. Le remboursement est effectué sans frais pour le consommateur.
4. Si le consommateur a choisi un mode de retour plus coûteux que le moins coûteux disponible, l'entrepreneur ne doit pas payer les frais supplémentaires de livraison.

ARTICLE 13 – LE PRIX

1. Pendant la période mentionnée dans l'offre, les prix des biens et des services ne seront pas augmentés, à l'exception des changements de prix dus à la modification de la taxe sur la valeur ajoutée.
2. Les prix mentionnés dans l'offre s'entendent TVA comprise.

ARTICLE 14 – ACCORD D'EXÉCUTION ET GARANTIE SUPPLÉMENTAIRE

1. L'entrepreneur garantit que les produits sont conformes à l'accord, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables en matière de solidité et d'utilisabilité et à la

législation en vigueur à la date de conclusion de l'accord. En cas d'accord, l'entrepreneur déclare que le produit est sain pour un usage autre que l'usage normal.

2. Tout type de garantie sera annulé si le défaut est causé après la date d'expiration mentionnée, le stockage incorrect ou l'entretien incorrect du produit.

3. Un client est requis au moment de la remise des produits pour vérifier que la qualité et/ou la quantité du produit est conforme à l'accord.

4. Le client est tenu de signaler à l'entrepreneur les défauts visibles du produit dans un délai de 5 jours, sauf accord contraire.

5. Dans le cas de dommages qui ne sont pas visibles, il y a une date limite pour le produit livré. La mention du défaut doit être aussi détaillée que possible afin que l'entrepreneur soit en mesure d'étudier la plainte et d'y réagir.

6. Si le défaut est signalé ultérieurement, le client n'a plus droit à la pénalité de déchéance.

ARTICLE 15 – LIVRAISON ET EXÉCUTION

1. L'entrepreneur doit faire preuve d'une grande prudence lorsqu'il reçoit et exécute des commandes de produits et lorsqu'il évalue des demandes de prestation de services.

2. L'adresse de livraison est celle que le consommateur a communiquée à l'entrepreneur.

3. L'entrepreneur fournira le produit dans les 30 jours suivant la conclusion du contrat, sauf disposition contraire. Si la livraison est retardée ou si la livraison (partielle) ne peut être exécutée, le consommateur recevra un message au plus tard 30 jours après la commande. Le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais.

4. Après avoir résilié l'accord pour confirmer le sous-article précédent, l'entrepreneur doit rembourser le montant de l'argent en toute hâte.

5. Le risque de dommages ou de produits manquants incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un tiers désigné, sauf accord spécifique.

ARTICLE 16 – SERVICE DE RÉCLAMATIONS

1. L'entrepreneur disposera d'une procédure de réclamation et traitera toutes les réclamations conformément à cette procédure.

2. Les plaintes concernant l'exécution du contrat doivent être adressées à l'entrepreneur dans un certain délai après la conclusion de l'objet de la plainte, dans son intégralité et avec tous les détails.

3. Les plaintes adressées à l'entrepreneur seront traitées dans les 14 jours suivant la date de confirmation du message reçu. Si la plainte prend plus de temps, l'entrepreneur est invité à indiquer quand la plainte sera traitée.

4. Une plainte concernant un produit ou un service de l'entrepreneur peut également être envoyée via le formulaire de plainte sur le site.

ARTICLE 17 – LITIGES

1. Les litiges entre le consommateur et l'entrepreneur concernant l'exécution ou le processus de conclusion d'un accord relatif à la livraison de produits et/ou de services peuvent être soumis par le

consommateur et l'entrepreneur à la boutique en ligne de Geschillencommissie Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.nl).

2. La Geschillencommissie n'est saisie d'un litige que si le consommateur envoie sa plainte à l'entrepreneur dans le délai imparti.

3. Le litige doit être envoyé par écrit à la Geschillencommissie au plus tard 3 mois après l'origine du litige.

4. Lorsque le consommateur souhaite proposer un litige à la Geschillencommissie, l'entrepreneur est lié par ce choix. Lorsque l'entrepreneur le souhaite, le consommateur doit, dans les 5 semaines suivant l'envoi d'une plainte à l'entrepreneur, exprimer sa volonté de porter le litige devant un juge. Si l'entrepreneur ne reçoit pas de réponse du consommateur dans les 5 semaines, il est obligé de porter le litige devant un juge.

5. La Geschillencommissie statuera sur l'affaire dans le respect des dispositions de la Geschillencommissie (<https://www.degeschillencommissie.nl/overons/commissies/thuiswinkel/>). La décision de la Geschillencommissie est juridiquement contraignante.

6. La Geschillencommissie ne statue pas sur un litige ou arrête la procédure si l'entrepreneur est en cessation de paiement, s'il est en faillite ou s'il est mis fin à ses activités commerciales avant que le litige ne soit tranché par la commission.

7. Si le Webshop de Geschillencommissie ou une autre organisation Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) ou le Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) sont habilités à régler les litiges, le Webshop de Geschillencommissie est privilégié. Pour tous les autres litiges, une institution reconnue par SGC ou Kifid se joint au comité de litige.

ARTICLE 18 – DISPOSITIONS COMPLÉMENTAIRES OU DÉROGATOIRES

Les dispositions complémentaires ou dérogatoires aux conditions générales ne peuvent être prises au détriment du consommateur et doivent être rédigées de manière à être facilement accessibles au consommateur et à pouvoir être sauvegardées aisément.