

## Algemene Voorwaarden Peter Pin pagina 1-7

## Conditions générales Peter Pin pagina 8-14

### Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingsrecht
- Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping
- Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 9 - De prijs
- Artikel 10 - Conformiteit en garantie
- Artikel 11 - Levering en uitvoering
- Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
- Artikel 13 - Betaling
- Artikel 14 - Klachtenregeling
- Artikel 15 - Geschillen
- Artikel 16 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

### Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. **Dag:** kalenderdag;
4. **Duurtransactie:** een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
5. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. **Modelformulier:** het modelformulier voor herroeping die de ondernemer ter beschikking stelt die een consument kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.
8. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
9. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
10. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.
11. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

### Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Ferrymen Internet Consultancy handelend onder de naam Peter Pin  
Valeriusrondeel 567, 2902CR Capelle aan den IJssel  
Leylantseplein 1,2908LH Capelle aan den IJssel

E-mailadres: [contact@peterpin.fr](mailto:contact@peterpin.fr)

KvK-nummer: 24291939

Btw-identificatienummer: NL0012413178B978

### **Artikel 3 - Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benadert.
6. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
7. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

### **Artikel 4 - Het aanbod**

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
4. Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
5. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.
6. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
  - de prijs inclusief belastingen;
  - de eventuele kosten van verzending;
  - de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
  - het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
  - de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
  - de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
  - de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een

andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;

- of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearhiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
- de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
- de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
- de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
- de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

### **Artikel 5 - De overeenkomst**

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  - a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
  - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
  - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  - d. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
  - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.
7. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

### **Artikel 6 - Herroepingsrecht**

*Bij levering van producten:*

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekendgemaakte vertegenwoordiger.

2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
3. Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de ondernemer. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels het modelformulier. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.
4. Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.

*Bij levering van diensten:*

5. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.
6. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

#### **Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping**

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds teruggontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de consument is gebruikt tenzij de consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.
3. Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de consument zelf is de consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.
4. De consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het product wanneer door de ondernemer niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.

#### **Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht**

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
  - a. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
  - b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
  - c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
  - d. die snel kunnen bederven of verouderen;
  - e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
  - f. voor losse kranten en tijdschriften;
  - g. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
  - h. voor hygiënische producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:

- a. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
- b. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
- c. betreffende weddenschappen en loterijen.

#### **Artikel 9 - De prijs**

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
  - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  - b. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
6. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is de ondernemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

#### **Artikel 10 - Conformiteit en Garantie**

1. De ondernemer staat ervoor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.
3. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 4 weken na levering aan de ondernemer schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.
4. De garantietermijn van de ondernemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. De ondernemer is echter te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de consument, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.
5. De garantie geldt niet indien:
  - De consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
  - De geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van de ondernemer en/of op de verpakking behandeld zijn;
  - De ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.

#### **Artikel 11 - Levering en uitvoering**

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.

3. Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij consument akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De consument heeft geen recht op een schadevergoeding.
4. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de consument geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de consument geen recht op schadevergoeding.
5. In geval van ontbinding conform het lid 3 van dit artikel zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
6. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
7. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

## **Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging**

### *Opzegging*

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
  - te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
  - tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
  - altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

### *Verlenging*

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
4. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
5. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand en een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.
6. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

### *Duur*

7. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste een maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

### **Artikel 13 - Betaling**

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 7 werkdagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 6 lid 1. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
3. In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

### **Artikel 14 - Klachtenregeling**

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
5. Bij klachten dient een consument zich allereerst te wenden tot de ondernemer. Indien de webwinkel is aangesloten bij Stichting WebwinkelKeur en bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden dient de consument zich te wenden tot Stichting WebwinkelKeur ([www.webwinkelkeur.nl](http://www.webwinkelkeur.nl)), deze zal gratis bemiddelen. Controleer of deze webwinkel een lopend lidmaatschap heeft via <https://www.webwinkelkeur.nl/leden/>. Mocht er dan nog niet tot een oplossing gekomen worden, heeft de consument de mogelijkheid om zijn klacht te laten behandelen door de door Stichting WebwinkelKeur aangestelde onafhankelijke geschillencommissie, de uitspraak hiervan is bindend en zowel ondernemer als consument stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de consument betaald dienen te worden aan de betreffende commissie. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).
6. Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.
7. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

### **Artikel 15 - Geschillen**

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland.
2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

### **Artikel 16 - Aanvullende of afwijkende bepalingen**

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

## **Artikel 17. Recht**

Op deze overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing.

### **Conditions générales Peter Pin**

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 - 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 mise en œuvre

Article 12 - Transactions de durée: durée, annulation et prorogation

Article 13 - Paiement

Article 14 - Réclamations

Article 15 - Litiges

Article 16 - Dispositions supplémentaires ou différentes

### **Article 1 - Définitions**

Les définitions suivantes s'appliquent dans ces termes et conditions:

- 1. Délai de rétractation:** le délai dans lequel le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation;
- 2. Consommateur:** la personne physique qui n'agit pas dans l'exercice d'une profession ou d'une entreprise et qui conclut un contrat à distance avec l'entrepreneur;
- 3. Jour:** jour civil;
- 4. Opération de durée:** accord à distance concernant une série de produits et / ou services dont l'obligation de livraison et / ou d'achat est étalée dans le temps;
- 5. Support de données durable:** tout moyen permettant au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement de manière à permettre une consultation future et une reproduction inchangée des informations stockées.
- 6. Droit de rétractation:** possibilité pour le consommateur de résilier le contrat de distance dans le délai de réflexion;
- 7. Formulaire modèle:** le formulaire modèle de rétractation que l'entrepreneur met à disposition qu'un consommateur peut remplir lorsqu'il souhaite faire usage de son droit de rétractation.
- 8. Entrepreneur:** la personne physique ou morale qui propose à distance des produits et / ou des services aux consommateurs;
- 9. Accord à distance:** accord par lequel, dans le cadre d'un système de vente à distance de produits et / ou services organisé par l'entrepreneur, jusqu'à la conclusion de l'accord, il est fait usage exclusivement d'une ou plusieurs techniques **de communication sur distance**;
- 10. Technologie de communication à distance:** moyen qui peut être utilisé pour conclure un accord, sans que le consommateur et le commerçant soient au même endroit en même temps.
- 11. Conditions générales:** les présentes conditions générales de l'entrepreneur.

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

Ferrymen Internet Consultancy commercial sous le nom de Peter Pin

Section Valerius 567, 2902CR Capelle aan den IJssel

Leylantseplein 1,2908LH Capelle aan den IJssel

Adresse e-mail: [contact@peterpin.fr](mailto:contact@peterpin.fr)

Numéro de chambre de commerce: 24291939

Numéro d'identification TVA: NL0012413178B978



### **Article 3 - Applicabilité**

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à chaque offre de l'entrepreneur et à chaque accord et commande à distance entre entrepreneur et consommateur.
2. 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, avant la conclusion du contrat à distance, il sera indiqué que les conditions générales peuvent être consultées chez l'entrepreneur et elles seront envoyées gratuitement dès que possible à la demande du consommateur.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, contrairement au paragraphe précédent et avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales peut être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de manière à ce que le consommateur puisse être stocké de manière simple sur un support de données durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, il sera indiqué avant la conclusion du contrat à distance que les conditions générales peuvent être lues électroniquement et qu'elles seront envoyées gratuitement par voie électronique ou autrement à la demande du consommateur.
4. Dans le cas où des conditions spécifiques de produit ou de service s'appliquent en plus de ces conditions générales, les deuxième et troisième alinéas s'appliquent mutatis mutandis et en cas de conditions générales contradictoires, le consommateur peut toujours invoquer la disposition applicable qui lui est la plus favorable. est.
5. Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales sont à tout moment totalement ou partiellement invalides ou deviennent nulles, le reste de l'accord et ces conditions resteront en vigueur et la disposition en question sera remplacée sans délai par une disposition qui autant que possible de l'original.
6. Les situations qui ne sont pas réglementées dans ces termes et conditions doivent être évaluées "dans l'esprit" de ces termes et conditions.
7. Les incertitudes concernant l'interprétation ou le contenu d'une ou plusieurs dispositions de nos conditions générales doivent être expliquées "dans l'esprit" de ces conditions générales.

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

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

L'offre est sans engagement. L'entrepreneur a le droit de modifier et d'ajuster l'offre.

L'offre contient une description complète et précise des produits et / ou services offerts. La description est suffisamment détaillée pour permettre une évaluation correcte de l'offre par le consommateur. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci sont une véritable représentation des produits et / ou services offerts. Les erreurs manifestes ou les erreurs dans l'offre n'engagent pas l'entrepreneur. Toutes les images, spécifications, données de l'offre sont indicatives et ne peuvent donner lieu à indemnisation ou résiliation du contrat.

Les images des produits sont une véritable représentation des produits proposés. L'entrepreneur ne peut garantir que les couleurs affichées correspondent exactement aux couleurs réelles des produits. Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour le consommateur quels droits et obligations sont attachés à l'acceptation de l'offre. Cela concerne en particulier:

- le prix TTC;
- les éventuels frais d'expédition;
- la manière dont l'accord sera conclu et les actions nécessaires à cet effet;
- l'application ou non du droit de rétractation;
- le mode de paiement, de livraison et de mise en œuvre de l'accord;
- le délai d'acceptation de l'offre ou le délai dans lequel l'entrepreneur garantit le prix;
- le niveau du tarif de communication à distance si les coûts d'utilisation de la technique de communication à distance sont calculés sur une base autre que le tarif de base régulier pour les moyens de communication utilisés;
- si l'accord sera archivé après sa conclusion et, dans l'affirmative, comment le consommateur pourra y accéder;
- la manière dont le consommateur, avant de conclure le contrat, peut vérifier les données fournies par lui dans le cadre du contrat et, le cas échéant, les restituer;
- toutes autres langues dans lesquelles, outre le néerlandais, l'accord peut être conclu;
- les codes de conduite auxquels l'entrepreneur est soumis et la manière dont le consommateur peut consulter ces codes de conduite par voie électronique; et
- la durée minimale du contrat à distance en cas de transaction prolongée.

## **Article 5 - L'accord**

L'accord est soumis aux dispositions du paragraphe 4, conclu au moment où le consommateur accepte l'offre et remplit les conditions correspondantes.

Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirmera immédiatement la réception de l'acceptation de l'offre par voie électronique. Tant que l'entrepreneur n'a pas confirmé la réception de cette acceptation, le consommateur peut résilier le contrat.

Si l'accord est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser le transfert électronique des données et il garantira un environnement Web sûr. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures de sécurité appropriées.

L'entrepreneur peut - dans le cadre de la loi - s'informer si le consommateur peut respecter ses obligations de paiement, ainsi que tous les faits et facteurs qui sont importants pour une bonne conclusion de l'accord à distance. Si, sur la base de cette enquête, l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure l'accord, il est en droit de refuser une commande ou une demande ou de fixer des conditions particulières à la mise en œuvre.

L'entrepreneur enverra les informations suivantes avec le produit ou le service au consommateur, par écrit ou de manière à ce qu'elles puissent être stockées par le consommateur de manière accessible sur un support durable:

l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut se plaindre;

b. les conditions et la manière dont le consommateur peut exercer son droit de rétractation, ou une déclaration claire concernant l'exclusion du droit de rétractation;

c. les informations sur les garanties et le service existant après l'achat;

d. les informations figurant à l'article 4, paragraphe 3, des présentes conditions générales, à moins que le professionnel n'ait déjà fourni ces informations au consommateur avant l'exécution du contrat;

e. les conditions d'annulation du contrat si le contrat a une durée supérieure à un an ou est à durée indéterminée.

Dans le cas d'une transaction prolongée, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

Tout accord est conclu dans les conditions suspensives de 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 pendant 14 jours sans donner de raison. Ce délai de rétractation commence le jour suivant la réception du produit par le consommateur ou un représentant désigné à l'avance par le consommateur et annoncé à l'entrepreneur.

Pendant la période de réflexion, le consommateur manipulera le produit et l'emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour évaluer s'il souhaite conserver le produit. S'il exerce son droit de rétractation, il retournera le produit avec tous les accessoires fournis et - si cela est raisonnablement possible - dans l'état et l'emballage d'origine à l'entrepreneur, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.

Si le consommateur souhaite faire usage de son droit de rétractation, il est tenu de le faire savoir à l'entrepreneur dans les 14 jours suivant la réception du produit. Le consommateur doit le faire savoir en utilisant le formulaire modèle. Après que le consommateur a indiqué qu'il souhaite faire usage de son droit de rétractation, le client doit retourner le produit dans les 14 jours. Le consommateur doit prouver que les marchandises livrées ont été retournées dans les délais, par exemple au moyen d'une preuve d'expédition.

Si après l'expiration des délais visés aux paragraphes 2 et 3, le client n'a pas indiqué qu'il souhaite faire usage de son droit de rétractation, respectivement. le produit n'a pas été retourné à l'entrepreneur, l'achat est un fait.

À la livraison des services:

Lors de la livraison des services, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans donner de motif pendant au moins 14 jours, à compter du jour de la conclusion du contrat.

Pour faire usage de son droit de rétractation, le consommateur doit se conformer aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur avec l'offre et / ou au plus tard à la livraison.

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

Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, les frais de retour seront à la charge maximum.

Si le consommateur a payé un montant, l'entrepreneur remboursera ce montant dès que possible, mais au plus tard dans les 14 jours suivant le retrait. Cela est soumis à la condition que le produit ait déjà été retourné par le détaillant en ligne ou qu'une preuve concluante de retour complet puisse être soumise. Le remboursement sera effectué via le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur, à moins que le consommateur n'autorise explicitement un autre mode de paiement. En cas de dommages au produit dus à une mauvaise manipulation par le consommateur lui-même, le consommateur est responsable de toute dépréciation du produit. Le consommateur ne peut être tenu responsable d'une dépréciation du produit si l'entrepreneur n'a pas fourni toutes les informations légalement requises sur le droit de rétractation, cela doit être fait avant la conclusion du contrat d'achat.

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

L'entrepreneur peut exclure le droit de rétractation du consommateur pour les produits, comme décrit aux paragraphes 2 et 3. L'exclusion du droit de rétractation ne s'applique que si l'entrepreneur l'a clairement indiqué dans l'offre, au moins à temps pour la conclusion de l'accord.

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

- a. qui ont été établis par l'entrepreneur conformément aux spécifications du consommateur;
- b. qui sont clairement de nature personnelle;
- c. qui ne peuvent être retournés en raison de leur nature;
- d. qui peut se gâter ou vieillir rapidement;
- e. dont le prix dépend des fluctuations du marché financier sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence;
- f. pour les journaux et magazines individuels;
- g. pour les enregistrements audio et vidéo et les logiciels informatiques dont le consommateur a rompu le sceau.
- h. pour les produits hygiéniques dont le consommateur a rompu le sceau.

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

- a. concernant l'hébergement, le transport, la restauration ou les loisirs à réaliser à une certaine date ou pendant une certaine période;
- b. dont la livraison a commencé avec le consentement exprès du consommateur avant l'expiration du délai de rétractation;
- c. concernant les paris et les loteries.

### **Article 9 - Le prix**

Pendant la période de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et / ou services offerts ne sont pas augmentés, à l'exception des changements de prix dus aux changements de taux de TVA. Contrairement au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut proposer des produits ou des services à prix variables qui sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels l'entrepreneur n'a aucune influence. Ce lien avec les fluctuations et le fait que les prix indiqués sont des prix cibles sont indiqués dans l'offre.

Les augmentations de prix dans les 3 mois suivant la conclusion de l'accord ne sont autorisées que si elles résultent de réglementations ou de dispositions légales.

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:

- a. ils sont le résultat de réglementations ou dispositions légales; ou
- b. le consommateur a le pouvoir de résilier le contrat à compter du jour où la majoration de prix prend effet.

Les prix indiqués dans la gamme de produits ou services incluent la TVA.

Tous les prix sont sujets à des erreurs d'impression et de frappe. Nous déclinons toute responsabilité pour les conséquences d'erreurs d'impression et de composition. En cas d'erreurs d'impression et de frappe, l'entrepreneur n'est pas obligé de livrer le produit au mauvais prix.

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

L'entrepreneur garantit que les produits et / ou services sont conformes à l'accord, aux spécifications énoncées dans l'offre, aux exigences raisonnables de fiabilité et / ou de convivialité et aux dispositions légales et / ou aux dispositions légales existantes à la date de la conclusion de l'accord. ou des réglementations gouvernementales. En cas d'accord, l'entrepreneur garantit également que le produit est adapté à un usage autre que normal.

Une garantie fournie par l'entrepreneur, le fabricant ou l'importateur n'affecte pas les droits légaux et les réclamations que le consommateur peut faire valoir contre l'entrepreneur en vertu de l'accord. Tout défaut ou produit mal livré doit être signalé par écrit à l'entrepreneur dans les 4 semaines suivant la livraison. Le retour des produits doit être dans son emballage d'origine et à l'état neuf. La période de garantie de l'entrepreneur correspond à la période de garantie d'usine. Cependant, l'entrepreneur n'est jamais responsable de l'adéquation ultime des produits pour chaque application individuelle par le consommateur, ni de tout conseil concernant l'utilisation ou l'application des produits.

La garantie ne s'applique pas si:

- Le consommateur a réparé et / ou modifié lui-même les produits livrés ou les a fait réparer et / ou modifier par des tiers;
- Les produits livrés ont été exposés à des circonstances anormales ou sont autrement traités avec négligence ou sont contraires aux instructions de l'entrepreneur et / ou ont été traités sur l'emballage; La défektivité résulte en tout ou en partie de la réglementation que le gouvernement a ou va établir en ce qui concerne.

### **Article 11 - Livraison et mise en œuvre**

L'entrepreneur apportera le plus grand soin possible lors de la réception et de l'exécution des commandes de produits et lors de l'évaluation des demandes de prestation de services.

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

Dans le respect de ce qui est indiqué à ce sujet au paragraphe 4 du présent article, la société exécutera les commandes acceptées dans les meilleurs délais, mais au plus tard dans les 30 jours, sauf si le consommateur a accepté un délai de livraison plus long. Si la livraison est retardée, ou si une commande ne peut pas ou partiellement être exécutée, le consommateur en sera informé au plus tard 30 jours après avoir passé sa commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais. Le consommateur n'a droit à aucune compensation.

Tous les délais de livraison sont indicatifs. Le consommateur ne peut tirer aucun droit d'une période spécifiée. Le dépassement d'une durée ne donne pas droit au consommateur à une indemnisation.

En cas de résiliation conformément au paragraphe 3 du présent article, le professionnel remboursera le montant payé par le consommateur dans les meilleurs délais, mais au plus tard dans les 14 jours suivant la résiliation.

Si la livraison d'un produit commandé semble impossible, l'entrepreneur s'efforcera de mettre à disposition un article de remplacement. Au plus tard à la livraison, il sera précisé de manière claire et compréhensible qu'un article de remplacement sera livré. Avec les articles de remplacement, le droit de rétractation ne peut être exclu. Les frais d'un éventuel retour sont à la charge de l'entrepreneur. Le risque de dommages et / ou de perte de produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant désigné à l'avance et porté à la connaissance de l'entrepreneur, sauf convention contraire explicite.

### **Article 12 - Transactions de durée: durée, annulation et prorogation**

**Annulation**

Le consommateur peut à tout moment résilier un accord conclu pour une durée indéterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services dans le respect des règles de résiliation convenues et d'un délai de préavis d'au plus un mois.

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 dans le respect des règles de résiliation convenues et d'un délai de résiliation d'au moins un mois au maximum.

Le consommateur peut les accords mentionnés dans les paragraphes précédents:

- annuler à tout moment et ne se limitent pas à une annulation à une heure ou dans une période spécifiques;
- annuler au moins de la même manière que celles qu'il a conclues;
- annulez toujours avec la même période d'annulation que l'entrepreneur s'est fixé.

**Extension**

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

Par dérogation au paragraphe précédent, un contrat conclu pour une durée déterminée et s'étendant à la diffusion régulière de nouvelles quotidiennes et de journaux et magazines hebdomadaires peut être tacitement reconduit pour une durée limitée à trois mois maximum si le consommateur conclut ce contrat prolongé contre peut mettre fin à la prolongation avec un préavis d'au plus un mois.

Un contrat conclu pour une durée déterminée et s'étendant à la livraison régulière de produits ou de services ne peut être reconduit tacitement pour une durée indéterminée que si le consommateur peut résilier à tout moment un délai de préavis d'au plus un mois et un délai de préavis d'au plus trois mois si l'accord s'étend à la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de journaux et de magazines quotidiens, d'actualités et hebdomadaires.

Un contrat d'une durée limitée pour l'introduction régulière de quotidiens, d'actualités et d'hebdomadaires et de magazines (abonnement d'essai ou d'introduction) n'est pas tacitement prorogé et prend fin automatiquement après la période d'essai ou d'introduction.

Cher

Si un accord a une durée supérieure à un an, le consommateur peut résilier l'accord à tout moment après un an avec une période d'annulation d'au plus un mois, sauf si le caractère raisonnable et l'équité empêchent l'annulation avant la fin de la durée convenue.

### **Article 13 - Paiement**

Sauf convention contraire, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 7 jours ouvrables après le début du délai de réflexion visé à l'article 6, paragraphe 1. Dans le cas d'un accord de prestation de service, ce délai commence après que le consommateur a reçu la confirmation de l'accord.

Le consommateur a le devoir de signaler immédiatement les inexactitudes dans les données de paiement fournies ou déclarées à l'entrepreneur.

En cas de non-paiement de la part du consommateur, l'entrepreneur a le droit, sous réserve des restrictions légales, de facturer au consommateur des frais raisonnables engagés à l'avance.

### **Article 14 - Réclamations**

L'entrepreneur a une plainte bien médiatisée et traite les plaintes dans le cadre de cette procédure. Les plaintes concernant la mise en œuvre de l'accord doivent être décrites de manière complète et claire et soumises à l'entrepreneur dans les 7 jours, après que le consommateur a constaté les défauts.

Les réclamations adressées à l'entrepreneur recevront une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation nécessite un délai de traitement plus long et prévisible, l'entrepreneur répondra dans un délai de 14 jours avec un message de réception et une indication lorsque le consommateur peut s'attendre à une réponse plus détaillée.

Si la plainte ne peut être réglée par voie de consultation mutuelle, un différend survient et est soumis à la procédure de règlement des différends.

En cas de réclamation, le consommateur doit d'abord se tourner vers l'entrepreneur. Si la boutique en ligne est affiliée à Stichting WebwinkelKeur et les plaintes qui ne peuvent pas être résolues en consultation mutuelle, le consommateur doit contacter Stichting WebwinkelKeur ([www.webwinkelkeur.nl](http://www.webwinkelkeur.nl)), qui fera la médiation gratuitement. Vérifiez si cette boutique en ligne a un abonnement actuel via <https://www.webwinkelkeur.nl/leden/>. Si une solution n'a pas encore été trouvée, le consommateur a la possibilité de faire traiter sa réclamation par le comité des litiges indépendant nommé par Stichting WebwinkelKeur, sa décision est contraignante et l'entrepreneur et le consommateur sont d'accord avec cette décision contraignante. La soumission d'un litige à ce comité de litige entraîne des frais qui doivent être payés par le consommateur au comité compétent. Il est également possible de signaler des réclamations via la plateforme européenne ODR (<http://ec.europa.eu/odr>).

Une plainte ne suspend pas les obligations de l'entrepreneur, sauf indication contraire de l'entrepreneur par écrit.

Si une réclamation s'avère justifiée par l'entrepreneur, l'entrepreneur de son choix ou les produits livrés seront remplacés ou réparés gratuitement.

### **Article 15 - Litiges**

Les accords entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels s'appliquent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais. Même si le consommateur vit à l'étranger.

La Convention de Vienne sur les ventes ne s'applique pas.

### **Article 16 - Dispositions supplémentaires ou différentes**

Des dispositions supplémentaires ou divergentes de ces conditions générales ne peuvent pas être au détriment du consommateur et doivent être enregistrées par écrit ou de telle manière qu'elles puissent

être stockées de manière accessible sur un support durable par le consommateur. Les accords entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels s'appliquent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais. Même si le consommateur vit à l'étranger.

La Convention de Vienne sur les ventes ne s'applique pas.

**Article 17. Jurisprudence**

Le droit néerlandais s'applique à cet accord.