



# Conditions générales d'utilisation

## Index :

Article 1 - Définitions

Article 2 - Identité du commerçant

Article 3 - Applicabilité

Article 4 - L'offre

Article 5 - Le contrat

Article 6 - Le droit de rétractation

Article 7 - Obligations du client en cas de rétractation

Article 8 - Le client qui exerce son droit de rétractation et les frais y afférents

Article 9 - Obligations du professionnel en cas de rétractation

Article 10 - L'exclusion du droit de rétractation

Article 11 - Le prix

Article 12 - Exécution du contrat et garantie supplémentaire

Article 13 - Livraison et exécution

Article 14 - Les opérations à durée prolongée : durée, résiliation et prolongation

Article 15 - Le paiement

Article 16 - Procédure de réclamation

Article 17 - Litiges

Article 18 - Dispositions complémentaires ou différentes

## Article 1 - Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent aux présentes conditions générales :

1. **Accord complémentaire** : un accord dans lequel un consommateur obtient des produits, du contenu numérique et/ou des services via un contrat à distance, et un professionnel ou un tiers livre ces produits, ce contenu numérique et/ou ces services conformément à un accord entre ce tiers et le professionnel ;
2. **Délai de rétractation** : le délai pendant lequel un consommateur peut faire usage de son droit de rétractation ;
3. **Consommateur** : une personne physique dont les actions ne sont pas réalisées pour des objectifs liés à l'exercice d'un commerce, d'une profession ou d'une entreprise ;
4. **Jour** : jour calendaire ;

# otiro

5. **Contenu numérique** : les données qui sont produites et fournies sous forme numérique ;
6. **Opération à durée étendue** : un contrat à distance portant sur une série de produits et/ou de services, dans lequel l'obligation de fourniture et/ou d'achat est étalée dans le temps ;
7. **Support durable** : tout moyen – y compris les courriers électroniques – permettant à un consommateur ou à un professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées en personne, de manière à en faciliter l'utilisation ou la consultation ultérieure pendant une période conforme à l'objectif auquel les informations sont destinées, et à faciliter la reproduction inaltérée des informations stockées ;
8. **Droit de rétractation** : la possibilité pour un consommateur de renoncer à un contrat à distance pendant le délai de rétractation ;
9. **Commerçant** : une personne physique ou morale qui offre des produits, (l'accès à) des contenus numériques et/ou des services aux consommateurs à distance ;
10. **Contrat à distance** : un contrat conclu entre un professionnel et un consommateur dans le cadre d'un système organisé pour la vente à distance de produits, de contenu numérique et/ou de services, dans lequel il est fait usage exclusivement ou partiellement d'une ou de plusieurs techniques de communication à distance jusqu'au moment de la conclusion du contrat inclus ;
11. **Formulaire type pour le droit de rétractation** : le formulaire type européen pour le droit de rétractation qui figure à l'annexe I des présentes conditions. Le professionnel n'est pas tenu de fournir l'annexe I si le consommateur ne dispose pas d'un droit de rétractation concernant sa commande ;
12. **Technique de communication à distance** : moyen pouvant être utilisé pour la communication concernant l'offre faite par le professionnel et la conclusion d'un contrat, sans qu'il soit nécessaire que le consommateur et le professionnel se trouvent au même endroit au même moment.

## Article 2 – Identité du commerçant

Nom du commerçant : otiro.fr; un nom commercial de BandenConcurrent B.V.

Adresse du siège social : Hurksestraat 64, 5652 AL, Eindhoven, Pays-Bas

Adresse du bureau, si elle diffère de l'adresse enregistrée ; Lange Lozanastraat 142  
2018, Anvers

Adresse électronique : team@otiro.be



Numéro de la chambre de commerce : 63875004

Numéro d'identification TVA : BE0641952037

Si l'activité du professionnel est soumise à un système d'autorisation pertinent : les données de l'autorité de contrôle.

Si le professionnel exerce une profession réglementée :

- l'association ou l'organisation professionnelle à laquelle il est affilié ;
- le titre professionnel, la ville de l'UE ou de l'EEE où il a été accordé ;
- une référence aux règles professionnelles applicables aux Pays-Bas et des instructions sur le lieu et la manière d'accéder à ces règles professionnelles.

### **Article 3 - Applicabilité**

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre faite par un commerçant et à tout contrat à distance réalisé entre un commerçant et un consommateur.
2. Avant la conclusion d'un contrat à distance, le texte des présentes conditions générales sera mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, le professionnel indiquera, avant la conclusion du contrat à distance, de quelle manière les conditions générales peuvent être consultées dans les locaux du professionnel et qu'elles seront envoyées gratuitement au consommateur, dans les meilleurs délais, à la demande de ce dernier.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, alors, contrairement au paragraphe précédent, et avant la conclusion du contrat à distance, le consommateur recevra le texte des présentes conditions générales par voie électronique, de manière à ce que le consommateur puisse facilement les stocker sur un support de données durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, le professionnel indiquera, avant la conclusion du contrat à distance, où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et que, à sa demande, elles seront envoyées gratuitement au consommateur, soit par voie électronique, soit par un autre moyen.
4. Dans les cas où des conditions spécifiques liées à un produit ou à un service s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les deuxième et troisième alinéas s'appliquent par analogie et le consommateur peut toujours invoquer la condition applicable la plus favorable pour lui en cas de conditions générales incompatibles.

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

1. Si une offre est soumise à une durée de validité limitée ou est assortie de conditions, cela sera explicitement mentionné dans l'offre.
2. 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 au consommateur d'évaluer correctement l'offre. Si le professionnel utilise des illustrations, celles-ci doivent être une représentation fidèle des produits et/ou services proposés. Le professionnel n'est pas lié par des erreurs ou des fautes évidentes dans l'offre.
3. Toute offre contient des informations qui indiquent clairement au consommateur quels sont les droits et obligations liés à l'acceptation de l'offre.

## **Article 5 - Le contrat**

1. Le contrat est conclu, sous réserve de ce qui est prévu au paragraphe 4, au moment où le consommateur accepte l'offre et où les conditions prévues par celle-ci sont remplies.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, le professionnel confirmera immédiatement la réception de l'acceptation de l'offre par voie électronique. Le consommateur peut dissoudre le contrat tant que cette acceptation n'a pas été confirmée par le professionnel.
3. Si le contrat est conclu par voie électronique, le professionnel prendra les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser le transfert électronique des données et il assurera un environnement web sûr. Si le consommateur a la possibilité de payer par voie électronique, le professionnel prendra des mesures de sécurité appropriées.
4. Le professionnel peut obtenir des informations - dans les cadres légaux - sur la capacité du consommateur à remplir ses obligations de paiement, ainsi que sur les faits et facteurs importants pour la conclusion responsable du contrat à distance. Si ces recherches donnent au professionnel des raisons valables de refuser de conclure le contrat, il a le droit, en motivant sa décision, de rejeter une commande ou une demande ou de lier son exécution à des conditions particulières.
5. Le professionnel transmet au consommateur, au plus tard lors de la livraison d'un produit, d'un service ou d'un contenu numérique, les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce que le consommateur puisse les stocker sur un support durable accessible :

# otiro

- a. l'adresse du siège du professionnel où le consommateur peut déposer des réclamations ;
  - b. les conditions dans lesquelles le consommateur peut faire usage du droit de rétractation et la manière de le faire, ou une déclaration claire relative à l'exclusion du droit de rétractation ;
  - c. des informations sur les garanties et le service après-vente existant ;
  - d. le prix, toutes taxes comprises, du produit, du service ou du contenu numérique ; les frais de livraison, dans la mesure où ils sont applicables, et le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance ;
  - e. les conditions de résiliation du contrat, si la durée du contrat est supérieure à un an ou si elle est indéterminée ;
  - f. si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de droit de rétractation.
6. En cas de contrat à durée prolongée, la stipulation du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

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

### A la livraison des produits

1. Lors de l'achat de produits, le consommateur a le droit de dissoudre un contrat, sans donner de raisons, pendant une période d'au moins 14 jours. Le professionnel est autorisé à demander au consommateur le motif de cette résiliation, mais le consommateur n'est pas obligé d'indiquer son ou ses motifs.
2. Le délai prévu à l'al. 1 commence le jour suivant la réception du produit par le consommateur, ou un tiers désigné par le consommateur, qui n'est pas le transporteur, ou :
  - a. si le consommateur a commandé plusieurs produits : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par le consommateur, a reçu le dernier produit.
  - a. si le consommateur a commandé plusieurs produits : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par le consommateur, a reçu le dernier produit. Le professionnel peut refuser une seule commande de plusieurs produits avec des dates de livraison différentes, à condition d'en informer clairement le consommateur avant le processus de commande.
  - b. si la livraison d'un produit comporte différentes livraisons ou parties : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par le consommateur, a reçu la dernière livraison ou la dernière partie ;

- c. dans le cas de contrats prévoyant la livraison régulière de produits pendant une période donnée : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par le consommateur, a reçu le dernier produit.

*Lors de la livraison de services et de contenus numériques qui ne sont pas fournis sur un support matériel :*

3. Un consommateur a le droit de résilier un contrat, sans donner de raisons, pour la fourniture d'un contenu numérique qui n'est pas fourni sur un support matériel pendant une période d'au moins quatorze jours. Le professionnel est autorisé à demander au consommateur le motif de cette résiliation, mais le consommateur n'est pas tenu d'indiquer son ou ses motifs.
4. Le délai prévu à l'al. 3 commence le jour suivant la conclusion du contrat.

*Le délai de rétractation est prolongé pour les produits, services et contenus numériques qui ne sont pas fournis sur un support matériel dans le cas où le consommateur n'a pas été informé du droit de rétractation :*

5. Si le professionnel n'a pas fourni au consommateur les informations légalement obligatoires sur le droit de rétractation ou si le formulaire type n'a pas été fourni, le délai de rétractation prend fin douze mois après la fin du délai de rétractation initialement prévu sur la base des paragraphes précédents du présent article.
6. Si le professionnel a fourni au consommateur les informations visées au paragraphe précédent dans les douze mois suivant la date de début du délai de rétractation initial, le délai de rétractation prend fin 14 jours après le jour où le consommateur a reçu les informations.

## **Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de rétractation**

1. Pendant le délai de rétractation, le consommateur doit traiter le produit et son emballage avec soin. Il ne doit déballer ou utiliser le produit que dans la mesure où cela est nécessaire pour évaluer la nature, les caractéristiques et l'efficacité du produit. Le point de départ est que le consommateur ne peut manipuler et inspecter le produit que de la même manière qu'il serait autorisé à le faire dans un magasin.
2. Le consommateur n'est responsable que de la dépréciation du produit qui résulte du fait qu'il a manipulé le produit d'une manière autre que celle autorisée à l'alinéa 1. 1.
3. Le consommateur n'est pas responsable de la dépréciation du produit si le professionnel ne lui a pas fourni toutes les informations statutairement obligatoires sur

le droit de rétractation avant la conclusion du contrat.

## **Article 8 – Consommateurs qui exercent leur droit de rétractation et coûts y afférents**

1. Le consommateur qui souhaite exercer son droit de rétractation le signale au professionnel, dans le délai de rétractation, au moyen du modèle de formulaire de droit de rétractation ou de toute autre manière non équivoque.
2. Le consommateur renvoie le produit le plus rapidement possible, et au plus tard dans les 14 jours suivant le jour de la notification visée à l'alinéa 1. 1, le consommateur renvoie le produit ou le remet au (à un représentant du) professionnel. Cela n'est pas nécessaire si le professionnel a proposé de récupérer le produit lui-même. En tout état de cause, le consommateur aura respecté le délai de renvoi des biens s'il renvoie le produit avant l'expiration du délai de rétractation.
3. Le consommateur renvoie le produit avec tous les accessoires pertinents, si cela est raisonnablement possible dans l'état et l'emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par le professionnel.
4. Le risque et la charge de la preuve de l'exercice correct et en temps voulu du droit de rétractation incombent au consommateur.
5. Le consommateur supporte les coûts directs de renvoi du produit. Si le professionnel n'a pas déclaré que le consommateur doit supporter ces coûts ou si le professionnel indique sa volonté de supporter lui-même ces coûts, le consommateur n'est pas tenu de supporter les coûts de renvoi des biens.
6. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, après avoir préalablement demandé explicitement que le service fourni ou la livraison de gaz, d'eau ou d'électricité non préparés à la vente soient exécutés dans un volume limité ou une quantité donnée pendant la période de rétractation, le consommateur est redevable au professionnel d'une somme d'argent équivalente à la proportion du contrat que le professionnel a exécutée au moment de la rétractation, par rapport à l'exécution complète du contrat.
7. Le consommateur ne supporte aucun coût pour la mise en œuvre de services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité non préparés à la vente – dans un volume ou une quantité limitée – ou pour la fourniture d'un chauffage central urbain, si :
  - a. le professionnel n'a pas fourni au consommateur les informations légalement obligatoires sur le droit de rétractation, les coûts payables en cas de rétractation ou le modèle de formulaire de droit de rétractation, ou :
  - b. le consommateur n'a pas demandé explicitement le début de l'exécution du service

ou la livraison de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage central urbain pendant la période de rétractation.

8. Le consommateur ne supporte aucun coût pour la fourniture totale ou partielle d'un contenu numérique qui n'est pas fourni sur un support matériel, si :
  - a. il n'a pas accepté explicitement, avant la livraison, de commencer l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation ;
  - b. il n'a pas reconnu avoir perdu son droit de rétractation au moment où il a donné son autorisation ; ou
  - c. le professionnel a négligé de confirmer cette déclaration faite par le consommateur.
9. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, tous les accords complémentaires sont légalement dissous.

## **Article 9 - Obligations des opérateurs en cas de rétractation**

1. Si le professionnel donne la possibilité à un consommateur de déclarer sa rétractation par voie électronique, il envoie immédiatement une confirmation de réception après avoir reçu cette déclaration.
2. Le professionnel rembourse immédiatement le consommateur de tous les paiements, y compris les éventuels frais de livraison que le professionnel a facturés pour le produit retourné, mais au plus tard dans les 14 jours suivant le jour où le consommateur a signalé la rétractation. Sauf dans les cas où le professionnel a proposé de récupérer lui-même le produit, il peut différer le remboursement jusqu'à ce qu'il ait reçu le produit ou jusqu'à ce que le consommateur prouve qu'il a renvoyé le produit, selon ce qui se produit en premier.
3. Pour tout remboursement, le professionnel utilisera le même moyen de paiement que celui utilisé initialement par le consommateur, sauf si le consommateur accepte un autre moyen. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.
4. Si le consommateur a choisi un mode de livraison coûteux de préférence à la livraison standard la moins chère, le professionnel n'est pas tenu de rembourser les coûts supplémentaires du mode le plus coûteux.

## **Article 10 - Exclusion du droit de rétractation**

Le professionnel peut exclure le droit de rétractation pour les produits et services suivants, mais uniquement s'il l'a clairement indiqué au moment de l'offre, ou au moins en temps utile avant la conclusion du contrat :



# otiro

1. Les produits ou services dont les prix sont soumis à des fluctuations sur le marché financier sur lesquelles le professionnel n'a aucune influence et qui peuvent survenir pendant la période de rétractation ;
2. Les contrats conclus lors d'une vente aux enchères publiques. Une enchère publique est définie comme une méthode de vente par laquelle un professionnel propose des produits, du contenu numérique et/ou des services lors d'une vente aux enchères, sous la direction d'un commissaire-priseur, et par laquelle l'acheteur retenu est obligé d'acheter les produits, le contenu numérique et/ou les services ;
3. Les contrats de service, après l'achèvement complet du service, mais seulement si :
  - a. l'exécution a commencé avec l'accord préalable explicite du consommateur ; et
  - b. le consommateur a déclaré avoir perdu son droit ou sa faculté de rétractation dès que le professionnel a pleinement exécuté le contrat ;
4. Les voyages, vacances et circuits à forfait visés à l'article 7:500 BW et les contrats de transport de passagers ;
5. Les contrats de services donnant accès à un hébergement, si le contrat stipule déjà une certaine date ou période d'exécution et autres que pour l'hébergement, le transport de marchandises, les services de location de voitures et la restauration ;
6. Les contrats relatifs aux activités de loisirs, si le contrat prévoit déjà une certaine date ou période d'exécution ;
7. Les produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, qui n'ont pas été préfabriqués et ont été réalisés sur la base d'un choix ou d'une décision spécifique du consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique ;
8. Les produits sujets à une dégradation rapide ou dont la durée de conservation est limitée ;
9. Les produits scellés qui, pour des raisons liées à la protection de la santé ou de l'hygiène, ne peuvent être retournés et dont le sceau a été brisé après la livraison ;
10. Les produits qui, en raison de leur nature, ont été irrémédiablement mélangés à d'autres produits ;
11. Les boissons alcoolisées dont le prix a été convenu lors de la conclusion du contrat, mais dont la livraison ne peut avoir lieu qu'après 30 jours, et dont la valeur réelle dépend des fluctuations du marché sur lesquelles le commerçant n'a aucune influence ;
12. Enregistrements audio/vidéo scellés et appareils informatiques dont le sceau a été brisé après la livraison ;
13. Les journaux ou magazines, à l'exception des abonnements ;

# otiro

14. La livraison de contenu numérique autre que sur un support matériel, mais seulement si :
  - a. la livraison a commencé avec l'accord préalable explicite du consommateur, et
  - b. le consommateur a déclaré que cela impliquait qu'il avait perdu son droit de rétractation.

## **Article 11 - Le prix**

1. Pendant la période de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et/ou services offerts ne seront pas augmentés, à l'exception des changements de prix dans les tarifs TVA.
2. Contrairement au paragraphe précédent, le professionnel peut offrir des produits ou des services à des prix variables, dans les cas où ces prix sont soumis à des fluctuations du marché financier sur lesquelles le professionnel n'a aucune influence. L'offre doit faire référence à ce lien avec les fluctuations et au fait que les prix mentionnés sont des prix conseillés.
3. Les augmentations de prix dans les 3 mois suivant la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles résultent de prescriptions ou de stipulations légales.
4. Les augmentations de prix plus de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si le commerçant l'a stipulé et que :
  - a. elles résultent de dispositions légales ou réglementaires ; ou
  - b. le consommateur est autorisé à résilier le contrat le jour où l'augmentation de prix prend effet.
5. Les prix indiqués dans les offres de produits ou de services comprennent la TVA.

## **Article 12 - Exécution du contrat et garantie supplémentaire**

1. Le professionnel garantit que les produits et/ou services répondent au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de fiabilité et/ou d'aptitude au service et aux dispositions légales et/ou réglementations gouvernementales en vigueur à la date de la conclusion du contrat. S'il en est convenu ainsi, le professionnel garantit également que le produit est adapté à une désignation autre que normale.
2. Une garantie supplémentaire offerte par le professionnel, le fabricant ou l'importateur ne peut en aucun cas affecter les droits et prétentions légaux qu'un consommateur peut faire valoir à l'encontre du professionnel sur la base du contrat si ce dernier n'a pas rempli sa part du contrat.

# otiro

3. Une garantie supplémentaire est définie comme tout engagement d'un professionnel, de son fournisseur, d'un importateur ou d'un fabricant qui accorde au consommateur des droits ou des prétentions, en sus de ceux prévus par la loi, pour le cas où il ne remplirait pas sa part du contrat.

## **Article 13 – Fourniture et mise en œuvre**

1. Le professionnel apporte le plus grand soin à la réception et à l'exécution des commandes de produits et à l'évaluation des demandes de prestation de services.
2. Le lieu de livraison est réputé être l'adresse que le consommateur fait connaître à l'entreprise.
3. En tenant compte de ce qui est indiqué à l'article 4 des présentes conditions générales, la société exécutera les commandes acceptées avec une rapidité efficace, mais au plus tard dans les 30 jours, sauf si un autre délai de livraison a été convenu. Si la livraison subit un retard, ou si la livraison ne peut être exécutée, ou seulement partiellement, le consommateur en sera informé au plus tard 30 jours après que la commande ait été passée. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais et le droit à d'éventuels dommages et intérêts.
4. Suite à la dissolution conformément au paragraphe précédent, le professionnel rembourse immédiatement au consommateur la somme qu'il avait payée.
5. Le risque d'endommagement et/ou de perte des produits incombe au professionnel jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant préalablement désigné par le consommateur et annoncé au professionnel, sauf s'il en a été explicitement convenu autrement.

## **Article 14 – Opérations à durée prolongée : durée, résiliation et prolongation**

### *Résiliation*

1. Le consommateur a le droit de résilier à tout moment un contrat à durée indéterminée qui a été conclu pour la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, sous réserve des règles de résiliation convenues et d'un délai de préavis qui ne dépasse pas un mois.
2. Le consommateur a le droit de résilier à tout moment un contrat à durée déterminée conclu pour la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services à la fin de la durée déterminée, sous réserve des règles de résiliation convenues et d'un délai de préavis qui ne dépasse pas un mois.

# otiro

3. En ce qui concerne les contrats décrits dans les deux premiers paragraphes, le consommateur peut :
  - les résilier à tout moment et ne pas être limité à une résiliation à un moment précis ou pendant une période déterminée ;
  - les résilier de la même manière que celle dans laquelle ils ont été conclus ;
  - toujours les résilier en respectant le même délai de préavis que celui prévu pour le professionnel.

## *Prolongation*

4. Un contrat à durée déterminée qui a été conclu pour la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut être automatiquement prolongé ou renouvelé pour une période déterminée.
5. Par dérogation à l'alinéa précédent, un contrat à durée déterminée conclu pour la fourniture régulière de journaux ou de magazines quotidiens ou hebdomadaires peut être automatiquement prolongé pour une durée déterminée n'excédant pas trois mois, si le consommateur a la possibilité de résilier ce contrat prolongé vers la fin de la prolongation, avec un préavis n'excédant pas un mois. 6.
6. Un contrat à durée déterminée conclu pour la fourniture régulière de produits ou de services ne peut être automatiquement prolongé pour une durée indéterminée que si le consommateur a à tout moment la faculté de résilier le contrat, moyennant un préavis n'excédant pas un mois et, dans le cas d'un contrat de fourniture régulière de quotidiens, d'hebdomadaires ou de magazines, mais moins d'une fois par mois, un délai n'excédant pas trois mois.
7. Un contrat à durée déterminée pour la fourniture régulière, à titre d'introduction, de quotidiens ou d'hebdomadaires et de magazines (abonnements d'essai ou d'introduction) ne sera pas automatiquement prolongé et prendra automatiquement fin à la fin de la période d'essai ou d'introduction.

## *Durée*

8. Si la durée déterminée d'un contrat est supérieure à un an, le consommateur a à tout moment le droit de le résilier, avec un préavis n'excédant pas un mois, à moins qu'une résiliation anticipée du contrat ne soit inacceptable en raison du caractère raisonnable et équitable de la situation.

## **Article 15 - Paiement**

1. Pour autant qu'aucune autre date ne soit stipulée dans le contrat ou les conditions complémentaires, les sommes dues par le consommateur doivent être payées dans

les 14 jours suivant le début du délai de rétractation ou, en l'absence de délai de rétractation, dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat. Dans le cas d'un contrat de prestation de service, cette période de 14 jours commence le jour suivant la réception par le consommateur de la confirmation du contrat.

2. Lors de la vente de produits à des consommateurs, les conditions générales ne peuvent jamais prévoir un paiement anticipé supérieur à 50%. En cas de paiement anticipé, le consommateur ne peut se prévaloir d'un quelconque droit relatif à l'exécution de la commande ou du (des) service(s) en question avant le versement de l'acompte prévu.
3. Le consommateur est tenu de signaler immédiatement au professionnel toute inexactitude dans les données de paiement fournies ou déclarées.
4. Si le consommateur ne remplit pas son ou ses obligations de paiement en temps utile, après que le professionnel l'a informé du retard de paiement, le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour s'acquitter de son obligation de paiement ; si le paiement n'est pas effectué dans ce délai de 14 jours, des intérêts légaux seront dus sur la somme due et le professionnel a le droit de facturer les frais extrajudiciaires de recouvrement raisonnables qu'il a encourus. Ces frais de recouvrement s'élèvent au maximum à 15 % des sommes impayées jusqu'à 2 500 euros, à 10 % au-delà de 2 500 euros et à 5 % au-delà de 5 000 euros, avec un minimum de 40 euros. Le professionnel peut s'écarter de ces montants et pourcentages dans un sens favorable au consommateur.

## **Article 16 – Procédure de réclamation**

1. Le professionnel prévoit une procédure de réclamation, qui a fait l'objet d'une publicité suffisante, et traitera une réclamation conformément à cette procédure de réclamation.
2. Le consommateur qui a constaté des manquements dans l'exécution d'un contrat doit adresser ses réclamations au professionnel sans délai, de manière complète et clairement décrite.
3. Une réponse aux plaintes soumises au professionnel sera fournie dans un délai de 14 jours, calculé à partir de la date de réception. S'il est prévu qu'une réclamation nécessitera un temps de traitement plus long, le professionnel répondra dans les 14 jours, en confirmant la réception et en indiquant quand le consommateur peut s'attendre à une réponse plus élaborée.

# otiro

4. Le consommateur doit accorder au professionnel un délai d'au moins 4 semaines pour résoudre la réclamation en concertation. Passé ce délai, la réclamation devient un litige qui est soumis au régime de règlement des litiges.

## **Article 17 - Litiges**

1. Les contrats conclus entre un commerçant et un consommateur et qui sont soumis aux présentes conditions générales sont uniquement soumis au droit belge.

## **Article 18 - Dispositions complémentaires ou différentes**

Les stipulations supplémentaires ou différentes des présentes conditions générales ne peuvent porter préjudice au consommateur et doivent être consignées par écrit, ou de manière à ce que le consommateur puisse les conserver de manière facilement accessible sur un support durable.



## **Annexe I : Modèle de formulaire pour le droit de rétractation**

### **Modèle de formulaire pour le droit de rétractation**

(ce formulaire ne doit être rempli et renvoyé que si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

- A l'attention de :

[nom du professionnel]

[adresse géographique du professionnel]

[numéro de télécopie du professionnel, le cas échéant].

[adresse e-mail ou adresse électronique du professionnel].

- Par la présente, je vous informe/nous vous informons que, dans le cadre de notre contrat concernant

la vente des produits suivants : [description du produit]\*

la livraison du contenu numérique suivant : [description du contenu numérique]\*

La fourniture du service suivant : [description du service]\*

J'exerce/nous exerçons\* notre droit de rétractation.

- Commandé le\*/reçu le\* [date de commande des services ou de réception des biens].

- [Nom du/des consommateur(s)]

- [Adresse du/des consommateur(s)]

- [Signature du/des consommateur(s)] (uniquement si ce formulaire est soumis sur papier)

- [Date]

\*Supprimez ou fournissez des informations supplémentaires, le cas échéant.