

## **Conditions générales de vente ProFotonet B.V.**

Ces conditions sont basées sur le format de Thuiswinkel.org pour les non-membres (« Conditions générales neutres »). Ces conditions s'appliquent à toutes les livraisons de ProFotonet aux consommateurs et à tous les autres contrats entre ProFotonet et les consommateurs. Pour les contrats avec des clients professionnels, ProFotonet applique ses conditions générales pour les professionnels, qui peuvent être consultées notamment sur <https://www.profotonet.com/fr/algemene-voorwaarden/>.

Attention : bon nombre de nos produits sont fabriqués selon vos spécifications (avec vos photos). Vous ne pouvez pas exercer votre droit de rétractation (article 10, paragraphe 7) lors de l'achat de ces produits.

### **Table des matières :**

- Article 1 - Définitions
- Article 2 - Identité de l'entrepreneur
- Article 3 - Applicabilité
- Article 4 - L'offre
- Article 5 - Le contrat
- Article 6 - Droit de rétractation
- Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion
- Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et frais y afférents
- Article 9 - Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation
- Article 10 - Exclusion du droit de rétractation
- Article 11 - Le prix
- Article 12 - Exécution et garantie supplémentaire
- Article 13 - Livraison et exécution
- Article 14 - Transactions à durée déterminée : durée, résiliation et prolongation
- Article 15 - Paiement
- Article 16 - Règlement des réclamations
- Article 17 - Litiges
- Article 18 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires

### **Article 1 - Définitions**

Dans les présentes conditions générales, on entend par :

- 1. **Contrat complémentaire** : un contrat par lequel le consommateur acquiert des produits, du contenu numérique et/ou des services dans le cadre d'un contrat à distance et ces biens, ce contenu numérique et/ou ces services sont fournis par l'entrepreneur ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et l'entrepreneur ;
- 2. **Délai de réflexion** : le délai pendant lequel le consommateur peut exercer son droit de rétractation ;
- 3. **Consommateur** : la personne physique qui n'agit pas à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;
- 4. **Jour** : jour calendaire ;
- 5. **Contenu numérique** : données produites et fournies sous forme numérique ;
- 6. **Contrat à durée indéterminée** : un contrat qui prévoit la livraison régulière de biens, de services et/ou de contenu numérique pendant une période déterminée ;
- 7. **Support durable** : tout moyen, y compris le courrier électronique, qui permet au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, de manière à pouvoir les consulter ou les utiliser ultérieurement pendant une période adaptée à l'objectif pour lequel elles sont destinées, et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées ;
- 8. **Droit de rétractation** : la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance pendant le délai de réflexion ;
- 9. **Entrepreneur** : la personne physique ou morale qui propose à distance des produits, (l'accès à) du contenu numérique et/ou des services aux consommateurs ;
- 10. **Contrat à distance** : un contrat conclu entre l'entrepreneur et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, de contenu numérique et/ou de services, dans lequel, jusqu'à la conclusion du contrat, il est fait usage exclusivement ou partiellement d'une ou plusieurs techniques de communication à distance ;
- 11. **Modèle de formulaire de rétractation** : le modèle de formulaire de rétractation européen figurant à l'annexe I des présentes conditions générales. L'annexe I ne doit pas être mise à disposition 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 conclure un contrat, sans que le consommateur et l'entrepreneur aient besoin d'être réunis simultanément dans le même espace.

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

Nom de l'entrepreneur :

ProFotonet B.V.

Également agissant sous le(s) nom(s) :

Profotonet

Profotosales

PFN Logistics

Siège social :

Capelle aan den IJssel

Adresse de visite :

Rietbaan 17

2908LP Capelle aan den IJssel

Pays-Bas

Numéro de téléphone :

+31 10 264 0410

Horaires d'ouverture :

Du lundi au jeudi : 8h30 – 17h00

Vendredi : 8h30 - 16h30

Adresse e-mail : support@profotonet.nl

Numéro d'enregistrement à la Chambre de commerce : 29008637

Numéro d'identification TVA : NL001134401B01

## **Article 3 - Applicabilité**

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre de l'entrepreneur et à tout contrat à distance conclu entre l'entrepreneur et le 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, l'entrepreneur indiquera, avant la conclusion du contrat à distance, de quelle manière les conditions générales peuvent être consultées chez l'entrepreneur et qu'elles seront envoyées gratuitement dès que possible à la demande du consommateur.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, par dérogation 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 qu'il puisse être facilement stocké par le consommateur sur un support durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, il sera indiqué, avant la conclusion du contrat à distance, où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et qu'elles seront envoyées gratuitement par voie électronique ou par tout autre moyen à la demande du consommateur.
4. Dans le cas où, outre les présentes conditions générales, des conditions spécifiques relatives à des produits ou services s'appliquent également, les deuxième et troisième alinéas s'appliquent mutatis mutandis et, en cas de conditions contradictoires, le consommateur peut toujours invoquer la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

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

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela sera expressément 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 l'entrepreneur utilise des images, celles-ci sont une représentation

- fidèle des produits, services et/ou contenus numériques proposés. Les erreurs ou fautes manifestes dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.
3. Chaque offre contient des informations telles que le consommateur comprend clairement les droits et obligations liés à l'acceptation de l'offre.

## **Article 5 - Le contrat**

1. Sous réserve des dispositions du paragraphe 4, le contrat est conclu au moment où le consommateur accepte l'offre et remplit les conditions qui y sont stipulées.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirme immédiatement par voie électronique la réception de l'acceptation de l'offre. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par l'entrepreneur, le consommateur peut résilier le contrat.
3. Si le contrat est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser le transfert électronique des données et veille à la sécurité de l'environnement web. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures de sécurité appropriées à cet effet.
4. Dans les limites légales, l'entrepreneur peut vérifier si le consommateur est en mesure de remplir ses obligations de paiement, ainsi que tous les faits et facteurs importants pour la conclusion responsable du contrat à distance. Si, sur la base de cette enquête, l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, il est en droit de refuser une commande ou une demande en motivant sa décision ou d'imposer des conditions particulières à l'exécution.
5. Au plus tard lors de la livraison du produit, du service ou du contenu numérique au consommateur, l'entrepreneur lui fournira les informations suivantes, par écrit ou d'une manière telle qu'elles puissent être stockées de manière accessible par le consommateur sur un support durable :
  - a. l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut adresser ses réclamations ;
  - b. les conditions et la manière dont le consommateur peut exercer son droit de rétractation, ou une mention claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
  - c. les informations sur les garanties et le service après-vente existant ;
  - d. le prix, toutes taxes comprises, du produit, du service ou du contenu numérique ; le cas échéant, les frais de livraison ; et le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance ;
  - e. les conditions de résiliation du contrat si celui-ci a une durée supérieure à un an ou est à durée indéterminée ;
  - f. si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de rétractation.
6. Dans le cas d'une transaction à durée déterminée, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

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

*Pour les produits :*

1. Le consommateur peut résilier un contrat relatif à l'achat d'un produit pendant un délai de réflexion d'au moins 14 jours sans donner de motif. L'entrepreneur peut demander au consommateur la raison de la rétractation, mais ne peut l'obliger à donner sa ou ses raisons.
2. Le délai de réflexion mentionné au paragraphe 1 commence à courir le jour suivant la réception du produit par le consommateur ou par un tiers désigné à l'avance par le consommateur, qui n'est pas le transporteur, ou :
  - a. si le consommateur a commandé plusieurs produits dans une même commande : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit. L'entrepreneur peut, à condition d'en avoir clairement informé le consommateur avant le processus de commande, refuser une commande de plusieurs produits avec des délais de livraison différents.
  - b. si la livraison d'un produit comprend plusieurs envois ou pièces : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier envoi ou la dernière pièce ;
  - c. dans le cas de contrats prévoyant la livraison régulière de produits pendant une période déterminée : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le premier produit.

*Pour les services et les contenus numériques non fournis sur un support matériel :*

3. Le consommateur peut résilier un contrat de service et un contrat de fourniture de contenu numérique non livré sur un support matériel pendant au moins 14 jours sans donner de motif. L'entrepreneur peut demander au consommateur la raison de la rétractation, mais ne peut l'obliger à donner sa ou ses raisons.

4. Le délai de réflexion mentionné au paragraphe 3 commence à courir le jour suivant la conclusion du contrat.

*Délai de réflexion prolongé pour les produits, services et contenus numériques non fournis sur un support matériel en cas de non-information sur le droit de rétractation :*

5. Si l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légalement obligatoires sur le droit de rétractation ou le formulaire type de rétractation, le délai de réflexion expire douze mois après la fin du délai de réflexion initial fixé conformément aux paragraphes précédents du présent article.
6. Si l'entrepreneur a fourni au consommateur les informations visées au paragraphe précédent dans les douze mois suivant la date de début du délai de réflexion initial, le délai de réflexion expire 14 jours après la date à laquelle le consommateur a reçu ces informations.

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

1. Pendant le délai de réflexion, le consommateur traitera le produit et l'emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Le principe de base est que le consommateur ne peut manipuler et inspecter le produit que comme il le ferait dans un magasin.
2. Le consommateur n'est responsable que de la dépréciation du produit résultant d'une manipulation du produit allant au-delà de ce qui est autorisé au paragraphe 1.
3. Le consommateur n'est pas responsable de la dépréciation du produit si l'entrepreneur ne lui a pas fourni, avant ou lors de la conclusion du contrat, toutes les informations légalement requises concernant le droit de rétractation.

#### **Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et frais y afférents**

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, il en informe l'entrepreneur dans le délai de réflexion au moyen du formulaire type de rétractation ou de toute autre manière non ambiguë.
2. Dans les plus brefs délais, mais au plus tard dans les 14 jours suivant la notification visée au paragraphe 1, le consommateur renvoie le produit ou le remet à l'entrepreneur (ou à un représentant de celui-ci). Cela n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de venir chercher le produit lui-même. Le consommateur a dans tous les cas respecté le délai de retour s'il renvoie le produit avant l'expiration du délai de réflexion.
3. Le consommateur renvoie le produit avec tous les accessoires livrés, si possible dans son état et son emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.
4. Le risque et la charge de la preuve pour l'exercice correct et dans les délais du droit de rétractation incombent au consommateur.
5. Le consommateur supporte les frais directs de renvoi du produit. Si l'entrepreneur n'a pas indiqué que le consommateur doit supporter ces frais ou s'il indique qu'il les prendra en charge lui-même, le consommateur n'est pas tenu de supporter les frais de renvoi.
6. Si le consommateur exerce son droit de rétractation après avoir expressément demandé la prestation du service ou la fourniture de gaz, eau ou d'électricité non conditionnés pour la vente dans un volume ou une quantité limités, pendant le délai de réflexion, le consommateur est redevable à l'entrepreneur d'un montant proportionnel à la partie de l'engagement qui a été exécutée par l'entrepreneur au moment de la rétractation, par rapport à l'exécution complète de l'engagement.
7. Le consommateur ne supporte aucun frais pour l'exécution de services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité qui ne sont pas prêts à la vente dans un volume ou une quantité limités, ou pour la fourniture de chauffage urbain, si :
  - a. l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légalement obligatoires sur le droit de rétractation, le remboursement des frais en cas de rétractation ou le modèle de formulaire de rétractation, ou ;
  - b. le consommateur n'a pas expressément demandé le début de l'exécution du service ou de la fourniture de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain pendant le délai de réflexion.
8. Le consommateur ne supporte aucun frais pour la livraison totale ou partielle de contenu numérique non fourni sur un support matériel si :
  - a. il n'a pas expressément accepté, avant la livraison, que l'exécution du contrat commence avant la fin du délai de réflexion ;
  - b. il n'a pas reconnu perdre son droit de rétractation en donnant son consentement ; ou

- c. le professionnel a omis de confirmer cette déclaration du consommateur.
- 9. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, tous les contrats complémentaires sont résiliés de plein droit.

#### **Article 9 - Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation**

1. Si l'entrepreneur permet au consommateur de notifier sa rétractation par voie électronique, il envoie immédiatement un accusé de réception après réception de cette notification.
2. L'entrepreneur rembourse tous les paiements effectués par le consommateur, y compris les éventuels frais de livraison facturés par l'entrepreneur pour le produit retourné, sans délai, mais au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le consommateur lui a notifié la rétractation. À moins que l'entrepreneur ne propose de venir chercher le produit lui-même, il peut attendre d'avoir reçu le produit ou que le consommateur ait démontré qu'il a renvoyé le produit, selon la date la plus proche, pour effectuer le remboursement.
3. L'entrepreneur utilise pour le remboursement le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur, sauf si le consommateur accepte une autre méthode. Le remboursement est sans frais pour le consommateur.
4. Si le consommateur a choisi un mode de livraison plus coûteux que la livraison standard la moins chère, l'entrepreneur n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires liés au mode de livraison plus coûteux.

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

L'entrepreneur peut exclure les produits et services suivants du droit de rétractation, mais uniquement s'il l'a clairement indiqué dans l'offre, au moins en temps utile avant la conclusion du contrat :

1. Les produits ou services dont le prix est lié à des fluctuations du marché financier sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence et qui peuvent survenir pendant le délai de rétractation ;
2. Les contrats conclus lors d'une vente aux enchères publique. On entend par vente aux enchères publique une méthode de vente dans laquelle des produits, du contenu numérique et/ou des services sont proposés par l'entrepreneur au consommateur qui est présent en personne ou qui a la possibilité d'être présent en personne à la vente aux enchères, sous la direction d'un commissaire-priseur, et dans laquelle l'adjudicataire est tenu d'acheter les produits, le contenu numérique et/ou les services ;
3. Les contrats de service, après l'exécution complète du service, mais uniquement si :
  - a. l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur ; et
  - b. le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de rétractation dès que l'entrepreneur a exécuté le contrat dans son intégralité ;
4. Les voyages à forfait au sens de l'article 7:500 du Code civil néerlandais et les contrats de transport de personnes ;
5. les contrats de services pour la mise à disposition d'un hébergement, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution déterminée et autre que pour des fins d'habitation, le transport de marchandises, les services de location de voitures et la restauration ;
6. Les contrats relatifs aux loisirs, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution déterminée ;
7. Produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont fabriqués sur la base d'un choix ou d'une décision individuel du consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique ;
8. Produits qui se détériorent rapidement ou ont une durée de conservation limitée ;
9. Produits scellés qui, pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, ne peuvent être renvoyés et dont le sceau a été brisé après la livraison ;
10. Les produits qui, par leur nature, ont été irrévocablement mélangés à d'autres produits après la livraison ;
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 l'entrepreneur n'a aucune influence ;
12. Les enregistrements audio, vidéo et logiciels informatiques scellés, dont le sceau a été brisé après la livraison ;
13. Les journaux, revues ou magazines, à l'exception des abonnements ;
14. La livraison de contenu numérique autre que sur un support matériel, mais uniquement si :
  - a. l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur ; et
  - b. le consommateur a déclaré qu'il perdait ainsi son droit de rétractation.

## **Article 11 - Le prix**

1. Pendant la durée de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne seront pas augmentés, sauf en cas de modifications de prix résultant de changements dans les taux de TVA.
2. Par dérogation au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut proposer à des prix variables des produits ou services dont les prix sont liés à des fluctuations du marché financier et sur lesquels l'entrepreneur n'a aucune influence. Cette dépendance aux fluctuations et le fait que les prix éventuellement mentionnés sont des prix indicatifs sont mentionnés dans l'offre.
3. Les augmentations de prix dans les 3 mois suivant la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles résultent de dispositions ou de réglementations légales.
4. Les augmentations de prix à partir de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si l'entrepreneur l'a stipulé et :
  - a. elles résultent de dispositions légales ou réglementaires ; ou
  - b. le consommateur a le droit de résilier le contrat à compter du jour où l'augmentation de prix prend effet.
5. Les prix indiqués dans l'offre de produits ou de services s'entendent TVA comprise.

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

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de qualité et/ou d'utilité et aux dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur à la date de conclusion du contrat. Si cela a été convenu, l'entrepreneur garantit également que le produit est adapté à un usage autre que normal.
2. Une garantie supplémentaire fournie par l'entrepreneur, son fournisseur, fabricant ou importateur ne limite en aucun cas les droits et préentions légaux que le consommateur peut faire valoir à l'encontre de l'entrepreneur sur la base du contrat si l'entrepreneur a manqué à ses obligations contractuelles.
3. On entend par garantie supplémentaire tout engagement de l'entrepreneur, de son fournisseur, importateur ou fabricant dans lequel celui-ci accorde au consommateur certains droits ou préentions qui vont au-delà de ce qu'il est légalement tenu de faire s'il a manqué à ses obligations contractuelles.

## **Article 13 - Livraison et exécution**

1. L'entrepreneur fera preuve de la plus grande diligence possible lors de la réception et de l'exécution des commandes de produits et lors de l'évaluation des demandes de prestation de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a communiquée à l'entrepreneur.
3. Sous réserve des dispositions de l'article 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur exécutera les commandes acceptées avec diligence, mais au plus tard dans les 30 jours, sauf si un autre délai de livraison a été convenu. Si la livraison est retardée ou si une commande ne peut être exécutée ou ne peut l'être que partiellement, 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 et a droit à une éventuelle indemnisation.
4. Après la résiliation conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera sans délai le montant payé par le consommateur.
5. Le risque de détérioration et/ou de perte des produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant désigné à l'avance et communiqué à l'entrepreneur, sauf convention contraire expresse.

## **Article 14 - Transactions à durée déterminée : durée, résiliation et prolongation**

### *Résiliation :*

1. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat à durée indéterminée qui porte sur la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, en respectant les règles de résiliation convenues à cet effet et un délai de préavis d'un mois maximum.
2. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat à durée déterminée qui porte sur la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, à la fin de la durée déterminée, en respectant les règles de résiliation convenues à cet effet et un délai de préavis d'un mois maximum.
3. Le consommateur peut résilier les contrats mentionnés aux paragraphes précédents :

- à tout moment, sans être limité à une résiliation à un moment donné ou pendant une période donnée ;
- au moins résilier de la même manière qu'il les a conclus ;
- résilier à tout moment avec le même délai de préavis que celui que l'entrepreneur a stipulé pour lui-même.

*Prolongation :*

4. Un contrat conclu pour une durée déterminée et qui porte sur la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut être tacitement prolongé ou renouvelé pour une durée déterminée.
5. Par dérogation au paragraphe précédent, un contrat à durée déterminée qui porte sur la livraison régulière de quotidiens, d'hebdomadaires et de magazines peut être tacitement prolongé pour une durée déterminée maximale de trois mois, si le consommateur peut résilier ce contrat prolongé à la fin de la prolongation avec un délai de préavis maximal d'un mois.
6. Un contrat à durée déterminée portant sur la livraison régulière de produits ou la prestation régulière de services ne peut être tacitement reconduit pour une durée indéterminée que si le consommateur peut le résilier à tout moment avec un préavis d'un mois au maximum. Le délai de préavis est de trois mois au maximum dans le cas où le contrat porte sur la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de quotidiens, d'hebdomadaires et de magazines.
7. Un contrat à durée déterminée portant sur la livraison régulière de journaux, d'hebdomadaires et de magazines à titre d'essai (abonnement d'essai ou de découverte) n'est pas tacitement reconduit et prend fin automatiquement à l'expiration de la période d'essai ou de découverte.

*Durée :*

8. Si un contrat a une durée supérieure à un an, le consommateur peut, après un an, résilier le contrat à tout moment avec un préavis d'un mois maximum, sauf si la résiliation avant la fin de la durée convenue est contraire à l'équité et à la raison.

**Article 15 - Paiement**

1. Sauf disposition contraire dans le contrat ou dans les conditions supplémentaires, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 14 jours suivant le début du délai de réflexion ou, en l'absence de délai de réflexion, dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat. Dans le cas d'un contrat de prestation de services, ce délai commence à courir le jour suivant la réception de la confirmation du contrat par le consommateur.
2. Lors de la vente de produits aux consommateurs, les conditions générales ne peuvent en aucun cas obliger le consommateur à effectuer un paiement anticipé supérieur à 50 %. Si un paiement anticipé est stipulé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du ou des services concernés avant que le paiement anticipé stipulé n'ait été effectué.
3. Le consommateur est tenu de signaler immédiatement à l'entrepreneur toute inexactitude dans les informations de paiement fournies ou mentionnées.
4. Si le consommateur ne remplit pas ses obligations de paiement dans les délais, après avoir été informé par l'entrepreneur du retard de paiement et après que l'entrepreneur lui a accordé un délai de 14 jours pour remplir ses obligations de paiement, en l'absence de paiement dans ce délai de 14 jours, il est redevable des intérêts légaux sur le montant restant dû et l'entrepreneur est en droit de lui facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires qu'il a engagés. Ces frais de recouvrement s'élèvent au maximum à : 15 % sur les montants impayés jusqu'à 2 500 € ; 10 % sur les 2 500 € suivants et 5 % sur les 5 000 € suivants, avec un minimum de 40 €. L'entrepreneur peut déroger aux montants et pourcentages susmentionnés au profit du consommateur.

**Article 16 - Procédure de réclamation**

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de réclamation suffisamment connue et traite la réclamation conformément à cette procédure.
2. Les réclamations concernant l'exécution du contrat doivent être soumises à l'entrepreneur dans un délai raisonnable après que le consommateur a constaté les défauts, de manière complète et clairement décrite.
3. Les réclamations soumises 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, l'entrepreneur répondra dans le délai de 14 jours avec un accusé de réception et une indication du moment où le consommateur peut s'attendre à une réponse plus détaillée.

4. Le consommateur doit dans tous les cas accorder à l'entrepreneur un délai de 4 semaines pour résoudre la réclamation d'un commun accord. Passé ce délai, un litige susceptible d'être soumis à la procédure de règlement des litiges est créé.

#### **Article 17 - Litiges**

1. Les contrats entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels s'appliquent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais.

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

Les dispositions complémentaires ou dérogatoires aux présentes conditions générales ne peuvent être défavorables au consommateur et doivent être consignées par écrit ou de manière à pouvoir être stockées de manière accessible par le consommateur sur un support durable.

## **Annexe I : Modèle de formulaire de rétractation**

### **Modèle de formulaire de rétractation**

(ne remplissez et renvoyez ce formulaire que si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

- À : ProFotonet B.V.  
Rietbaan 17  
2908LP Capelle aan den IJssel  
Pays-Bas  
[support@profotonet.nl](mailto:support@profotonet.nl)
  
- Je/Nous\* vous informe/informons\* par la présente que je/nous\* résilie/résiliions\* notre contrat concernant
  - la vente des produits suivants : [désignation du produit]\*
  - la livraison du contenu numérique suivant : [description du contenu numérique]\*
  - la prestation du service suivant : [description du service]\*,
  - est/sont\* résilié(s)
  
- Commandé le\*/reçu le\* [date de la commande pour les services ou de la réception pour les produits]
- [Nom du ou des consommateurs]
- [Adresse du/des consommateur(s)]
- [Signature du/des consommateur(s)] (uniquement si ce formulaire est soumis sur papier)
- [Date]

\* Biffer ce qui ne s'applique pas ou remplir ce qui s'applique.