

CONDITIONS GÉNÉRALES – MY FANCY BOOTS BV

(Sliding Tiger est une dénomination commerciale de My Fancy Boots BV)

Table des matières :

Article 1 – Définitions

Article 2 – Identité du Professionnel

Article 3 – Champ d'application

Article 4 – L'offre

Article 5 – Le contrat

Article 6 – Droit de rétractation

Article 7 – Obligations du consommateur pendant le délai de rétractation

Article 8 – Exercice du droit de rétractation par le consommateur et frais y afférents

Article 9 – Obligations du professionnel en cas de rétractation

Article 10 – Exclusion du droit de rétractation

Article 11 – Prix

Article 12 – Exécution du contrat et garantie complémentaire

Article 13 – Livraison et exécution

Article 14 – Contrats de durée : durée, résiliation et renouvellement

Article 15 – Paiement

Article 16 – Procédure de réclamation

Article 17 – Litiges

Article 18 – Dispositions supplémentaires ou dérogatoires

Article 1 – Définitions

Aux fins des présentes conditions générales :

- « Contrat complémentaire » : contrat par lequel le consommateur acquiert des produits, du contenu numérique et/ou des services en lien avec un contrat à distance et ces biens, contenus numériques et/ou services sont fournis par le professionnel ou par un tiers sur la base d'un arrangement entre ce tiers et le professionnel.
- « Délai de rétractation » : période pendant laquelle le consommateur peut exercer son droit de rétractation.
- « Consommateur » : toute personne physique n'agissant pas à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
- « Jour » : jour calendaire.
- « Contenu numérique » : données produites et fournies sous forme numérique.
- « Contrat de durée (à exécution successive) » : contrat ayant pour objet la fourniture régulière de biens, de services et/ou de contenu numérique pendant une période déterminée.
- « Support durable » : tout instrument — y compris l'e-mail — permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont personnellement adressées de manière à pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant une période adaptée à la finalité des informations et permettant la reproduction à l'identique des informations stockées.
- « Droit de rétractation » : faculté pour le consommateur de renoncer au contrat à distance dans le délai de rétractation.
- « Professionnel » : la personne physique ou morale qui offre à distance des produits, un accès à du contenu numérique et/ou des services aux consommateurs.
- « Contrat à distance » : contrat conclu entre le professionnel et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, de contenu numérique et/ou de services, recourant exclusivement ou en plus, jusqu'à la conclusion du contrat incluse, à une ou plusieurs techniques de communication à distance.
- « Modèle de formulaire de rétractation » : le formulaire type européen de rétractation repris en annexe I aux présentes conditions. L'annexe I ne doit pas être fournie si le consommateur ne dispose pas d'un droit de rétractation pour sa commande.
- « Technique de communication à distance » : moyen pouvant être utilisé pour conclure un contrat sans présence physique simultanée du consommateur et du professionnel.

Article 2 – Identité du Professionnel

MY FANCY BOOTS BV

Striemenbergstraat 15

9040 GAND

(Sliding Tiger est une dénomination commerciale de My Fancy Boots BV.)

MAGASIN : Dampoortstraat 70

9000 GAND

Numéro de téléphone : +32 (0)475 37 67 53

Adresse e-mail : koen@slidingtiger.eu

Numéro d'entreprise : 0649.711.245

Numéro de TVA : BE0649.711.245

Article 3 – Champ d'application

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre du professionnel et à tout contrat à distance conclu entre le professionnel 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, le professionnel indiquera, avant la conclusion du contrat à distance, la manière dont les conditions générales peuvent être consultées dans ses locaux et qu'elles seront envoyées gratuitement au consommateur dès que possible, sur demande.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, le texte des présentes conditions peut, par dérogation au paragraphe précédent et avant la conclusion du contrat, être fourni au consommateur par voie électronique de manière à pouvoir être stocké facilement 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 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 des présentes conditions générales, les paragraphes 2 et 3 s'appliquent mutatis mutandis et, en cas de conflit de conditions, le consommateur peut toujours se prévaloir de la disposition qui lui est la plus favorable.

Article 4 – L'offre

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est assortie de conditions, cela est expressément indiqué dans l'offre.
2. L'offre contient une description complète et exacte des produits, du contenu numérique et/ou des services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre une évaluation correcte de l'offre par le consommateur. Si le professionnel utilise des images, celles-ci constituent une représentation fidèle des produits, services et/ou contenus numériques proposés. Les erreurs manifestes ou fautes évidentes dans l'offre n'engagent pas le professionnel.
3. Chaque offre contient des informations rendant clairs pour le consommateur 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 prévues.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, le professionnel confirme sans délai, par voie électronique, la réception de l'acceptation de l'offre. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par le professionnel, le consommateur peut résoudre le contrat.
3. Si le contrat est conclu par voie électronique, le professionnel prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser le transfert électronique des données et garantit un environnement web sûr. Si le consommateur peut payer par voie électronique, le professionnel respectera des mesures de sécurité appropriées.
4. Dans les limites de la loi, le professionnel peut s'informer sur la capacité du consommateur à remplir ses obligations de paiement, ainsi que sur tous les faits et facteurs pertinents pour une conclusion responsable du contrat à distance. Si, sur la base de cette enquête, le professionnel a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, il est en droit de refuser, en les motivant, une commande ou une demande, ou d'assortir son exécution de conditions particulières.
5. Au plus tard lors de la livraison du produit, du service ou du contenu numérique au consommateur, le professionnel transmet les informations suivantes, par écrit ou de manière à pouvoir être stockées par le consommateur de façon accessible sur un support durable :
 - l'adresse de l'établissement du professionnel où le consommateur peut déposer ses réclamations ;
 - les conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation par le consommateur, ou une indication claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ;

- les informations relatives aux garanties et aux services après-vente existants ;
- 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 ;
- les conditions de résiliation du contrat si celui-ci a une durée supérieure à un an ou est à durée indéterminée ;
- si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de rétractation.

6. En cas de contrat de durée, la disposition du paragraphe précédent s'applique uniquement à la première livraison.

Article 6 – Droit de rétractation

1. Le consommateur peut résoudre un contrat portant sur l'achat d'un produit pendant un délai de rétractation d'au moins 14 jours sans devoir en indiquer les motifs. Le professionnel peut demander au consommateur la raison de la rétractation, sans pouvoir l'obliger à la communiquer.

2. Le délai de rétractation mentionné au paragraphe 1 commence le lendemain du jour où le consommateur, ou un tiers désigné par le consommateur qui n'est pas le transporteur, a reçu le produit, ou :

- si le consommateur a commandé plusieurs produits dans une même commande : le jour où le consommateur, ou un tiers qu'il a désigné, a reçu le dernier produit. Le professionnel peut, pour autant qu'il en ait informé clairement le consommateur avant le processus de commande, refuser une commande de plusieurs produits avec des délais de livraison différents ;

- si la livraison d'un produit consiste en plusieurs envois ou parties : le jour où le consommateur, ou un tiers qu'il a désigné, a reçu le dernier envoi ou la dernière partie ;

- pour les contrats portant sur une livraison régulière de produits pendant une période déterminée : le jour où le consommateur, ou un tiers qu'il a désigné, a reçu le premier produit.

Délai de rétractation prolongé pour les produits, services et contenus numériques non fournis sur support matériel en cas de défaut d'information sur le droit de rétractation :

3. Si le professionnel n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises sur le droit de rétractation ou le modèle de formulaire de rétractation, le délai de rétractation expire douze mois après la fin du délai initial, déterminé conformément aux paragraphes précédents du présent article.

4. Si le professionnel fournit au consommateur les informations visées au paragraphe précédent dans les douze mois à compter de la date de début du délai initial, le délai de rétractation expire 14 jours après le jour où le consommateur a reçu ces informations.

Article 7 – Obligations du consommateur pendant le délai de rétractation

1. Pendant le délai de rétractation, le consommateur doit manipuler le produit et son emballage avec précaution. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour en déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement. Le principe est que le consommateur ne peut manipuler et inspecter le produit que comme il serait autorisé à le faire en magasin.

2. Le consommateur n'est responsable que de la dépréciation du produit résultant d'une manipulation allant au-delà de ce qui est autorisé au paragraphe 1. Si le produit présente une dépréciation due à une manipulation dépassant ce qui est autorisé au paragraphe 1, le produit ne sera pas remboursé, même si le consommateur le renvoie malgré tout à l'adresse de retour. Si le consommateur souhaite néanmoins conserver le produit déprécié après l'avoir renvoyé à tort, il devra organiser et payer lui-même le nouvel envoi/transport.

3. Le consommateur n'est pas responsable de la dépréciation du produit si le professionnel 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 exerce son droit de rétractation, il en informe le professionnel dans le délai de rétractation au moyen du modèle de formulaire de rétractation ou par toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté.

2. Dans les meilleurs délais, mais au plus tard dans les 14 jours à compter du jour suivant la notification visée au paragraphe 1, le consommateur renvoie le produit ou le remet (à un mandataire du) professionnel. Cela n'est pas requis si le professionnel a proposé de récupérer lui-même le produit. Le consommateur est réputé avoir respecté le délai de renvoi s'il renvoie le produit avant l'expiration du délai de rétractation.

3. Le consommateur renvoie le produit avec tous les accessoires fournis, si possible dans son état et son emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par le professionnel.

4. Le risque et la charge de la preuve d'un exercice correct et ponctuel du droit de rétractation incombent au consommateur.

5. Le consommateur supporte les frais directs de renvoi du produit. Si le professionnel n'a pas indiqué que le consommateur doit supporter ces frais ou s'il indique qu'il les supporte lui-même, le consommateur n'a pas à supporter les frais de renvoi.

6. Si le consommateur se rétracte après avoir expressément demandé que l'exécution du service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité non préparés pour la vente en un volume ou une quantité déterminés commence pendant le délai de rétractation, le consommateur doit au professionnel un montant proportionnel à la partie de l'engagement exécutée par le professionnel au moment de la rétractation, par rapport à l'exécution totale 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 non préparés pour la vente en un volume ou une quantité déterminés, ni pour la fourniture de chauffage urbain, si :

- le professionnel n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises sur le droit de rétractation, l'indemnisation des frais en cas de rétractation ou le modèle de formulaire de rétractation ; ou

- 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 rétractation.

8. Le consommateur ne supporte aucun frais pour la fourniture totale ou partielle de contenu numérique non fourni sur support matériel si :

- il n'a pas expressément consenti, préalablement à sa fourniture, au début de l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation ;

- il n'a pas reconnu perdre son droit de rétractation en donnant son consentement ; ou

- le professionnel a omis de confirmer cette déclaration du consommateur.

9. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, tous les contrats accessoires sont résolus de plein droit.

Article 9 – Obligations du professionnel en cas de rétractation

1. Si le professionnel permet au consommateur de notifier sa rétractation par voie électronique, il envoie, dès réception de cette notification, un accusé de réception sans délai.

2. Le professionnel rembourse les paiements du consommateur, à l'exclusion des éventuels frais de livraison facturés par le professionnel pour le produit retourné, sans retard injustifié et au plus tard dans les 14 jours suivant le jour où le consommateur lui a notifié la rétractation. À moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même le

produit, il peut différer le remboursement jusqu'à réception du produit ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni la preuve de l'expédition du produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

3. Le professionnel utilise, pour le remboursement, le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur, sauf accord d'une autre méthode. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.

Article 10 – Exclusion du droit de rétractation

Le professionnel exclut du droit de rétractation les produits et services suivants :

- Produits personnalisés ou sur mesure. Par exemple : rollers configurés avec le Sliding Tiger Wizard.
- Produits ou services dont le prix dépend de fluctuations du marché financier sur lesquelles le professionnel n'a aucune influence et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation.
- Contrats conclus lors d'une vente aux enchères publique. Une vente aux enchères publique s'entend d'une méthode de vente dans laquelle des produits, du contenu numérique et/ou des services sont proposés par le professionnel au consommateur qui est présent en personne ou a la possibilité d'être présent en personne à la vente, sous la direction d'un commissaire-priseur, et par laquelle l'adjudicataire est tenu de prendre les produits, contenus numériques et/ou services.
- Contrats de services, après exécution complète du service, mais uniquement si : (i) l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur ; et (ii) le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de rétractation dès que le professionnel a entièrement exécuté le contrat.
- Voyages à forfait.
- Contrats de services portant sur la mise à disposition d'un hébergement, lorsqu'une date ou une période précise d'exécution est prévue au contrat et autres que pour un usage résidentiel, le transport de marchandises, la location de voitures et la restauration.
- Contrats portant sur des activités de loisirs, lorsque le contrat prévoit une date ou une période précise de leur exécution.
- Produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, non préfabriqués et fabriqués sur la base d'un choix ou d'une décision individuelle du consommateur, ou clairement destinés à une personne déterminée.
- Produits susceptibles de se détériorer rapidement ou ayant une durée de conservation limitée.

- Produits scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le scellé a été brisé après la livraison.
- Produits qui, après la livraison, ont été, de par leur nature, mélangés de façon indissociable avec d'autres produits.
- 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 de fluctuations du marché sur lesquelles le professionnel n'a aucune influence.
- Enregistrements audio, vidéo et logiciels informatiques scellés dont le scellé a été brisé après la livraison.
- Journaux, périodiques ou magazines, à l'exception des abonnements y afférents.
- La fourniture de contenu numérique non fourni sur support matériel, mais uniquement si : (i) l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur ; et (ii) le consommateur a déclaré qu'il perd ainsi son droit de rétractation.

Article 11 – Prix

1. Pendant la période de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne sont pas augmentés, sauf modifications de prix résultant de changements des taux de TVA.
2. Par dérogation au paragraphe précédent, le professionnel peut proposer, à des prix variables, des produits ou des services dont les prix sont liés à des fluctuations du marché financier et sur lesquelles le professionnel n'a aucune influence. Cette dépendance aux fluctuations et le fait que les prix éventuellement indiqués sont des prix indicatifs seront mentionnés dans l'offre.
3. Les augmentations de prix dans les 3 mois suivant la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles résultent de dispositions légales ou réglementaires.
4. Les augmentations de prix à compter de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si le professionnel l'a stipulé et : (i) qu'elles résultent de dispositions légales ou réglementaires ; ou (ii) que le consommateur a la faculté 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 sont TVA comprise.

Article 12 – Exécution du contrat et garantie complémentaire

1. Le consommateur peut introduire une réclamation de garantie auprès du professionnel. Le professionnel la soumettra ensuite au fabricant ou à un intermédiaire. Nous défendons le consommateur dans une mesure raisonnable. Le consommateur accepte qu'une réclamation ne puisse être acceptée que si le fabricant ou l'intermédiaire accepte la réclamation. L'acceptation peut notamment signifier :

- le remboursement du produit ;
- le remplacement du produit ;
- le remplacement d'une pièce ;
- le remplacement du produit ou de la pièce par un élément fonctionnellement équivalent mais non identique.

2. Le consommateur reconnaît que sa réclamation peut ne pas être acceptée par le fabricant ou son intermédiaire et reconnaît que, dans un tel cas, le professionnel ne peut ni ne donnera suite à la réclamation. Le consommateur accepte de se conformer à une telle décision.

3. Le consommateur accepte qu'il doive renvoyer à ses frais les produits présentant un défaut au professionnel et qu'il ne pourra recevoir une compensation que dans les formes visées ci-dessus.

4. Le professionnel garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications indiquées 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, le professionnel garantit également que le produit est adapté à un usage autre que l'usage normal.

5. Une garantie complémentaire accordée par le professionnel, son fournisseur, le fabricant ou l'importateur ne limite jamais les droits légaux et les actions que le consommateur peut faire valoir à l'encontre du professionnel en vertu du contrat si le professionnel n'a pas exécuté sa part du contrat.

6. On entend par « garantie complémentaire » tout engagement du professionnel, de son fournisseur, importateur ou producteur accordant au consommateur certains droits ou actions allant au-delà de ce qui est légalement requis en cas de manquement à l'exécution de sa part du contrat.

Article 13 – Livraison et exécution

1. Le professionnel fera preuve du plus grand soin lors de la réception et de l'exécution des commandes de produits et lors de l'évaluation des demandes de prestation de services.

2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a communiquée au professionnel.
3. Le consommateur accepte que le professionnel doive communiquer l'adresse du consommateur à des tiers afin de permettre la livraison des produits (par exemple, l'entreprise de transport et des plateformes intermédiaires telles que SendMyParcel).
4. Sous réserve de ce qui est indiqué à l'article 4 des présentes conditions générales, le professionnel exécutera les commandes acceptées avec la diligence requise. Si la livraison subit un retard, ou si une commande ne peut pas être exécutée ou ne peut l'être que partiellement, le consommateur en sera informé au plus tard 30 jours après avoir passé la commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résoudre le contrat sans frais et droit à toute indemnisation prévue par la loi.
5. Après résolution conformément au paragraphe précédent, le professionnel remboursera le montant payé par le consommateur.
6. Le consommateur accepte que le professionnel choisisse, à sa seule discrétion, une entreprise de transport. Le consommateur accepte que le professionnel puisse utiliser à cette fin une plateforme agissant comme intermédiaire, par exemple une plateforme telle que SendMyParcel.
7. Le risque de dommage et/ou de perte des produits incombe au professionnel jusqu'au moment du transfert des produits à une entreprise de transport choisie par le professionnel.
8. Dès que les produits ont été transférés à une entreprise de transport et jusqu'au moment où l'entreprise de transport a livré les produits au consommateur, le consommateur peut déposer une plainte auprès du professionnel en cas de dommage et/ou de perte. Le consommateur accepte que cette plainte ne donne pas nécessairement lieu à des suites.
9. En cas de plainte relative au dommage et/ou à la perte des produits, le professionnel défendra le consommateur auprès de l'entreprise de transport (ou de l'intermédiaire) et transmettra la plainte. Le consommateur accepte qu'il ne puisse obtenir une compensation pour un dommage et/ou une perte que si l'entreprise de transport et/ou l'intermédiaire accepte la plainte.

Article 14 – Contrats de durée : durée, résiliation et renouvellement

Résiliation :

1. Le consommateur peut, à tout moment, résilier un contrat conclu pour une durée indéterminée et portant sur 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 d'au plus un mois.

2. Le consommateur peut, à tout moment, résilier un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services à l'échéance de la durée déterminée, sous réserve des règles de résiliation convenues et d'un délai de préavis d'au plus un mois.

3. Le consommateur peut résilier les contrats visés aux paragraphes précédents :

- à tout moment, sans être limité à une résiliation à un moment ou pendant une période déterminés ;
- au moins selon le même mode que celui par lequel ils ont été conclus ;
- toujours avec le même délai de préavis que celui que le professionnel s'est réservé.

Renouvellement :

4. Un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut pas être prolongé ou reconduit tacitement pour une durée déterminée.

5. Par dérogation au paragraphe précédent, un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la fourniture régulière de journaux et périodiques quotidiens, d'actualités ou hebdomadaires peut être reconduit tacitement pour une durée déterminée maximale de trois mois, si le consommateur peut résilier ce contrat reconduit à l'issue de la prolongation moyennant un délai de préavis d'au plus un mois.

6. Un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la fourniture régulière de produits ou de services ne peut être reconduit tacitement que pour une durée indéterminée si le consommateur peut le résilier à tout moment moyennant un délai de préavis d'au plus un mois. Le délai de préavis est d'au plus trois mois si le contrat porte sur la fourniture régulière, mais moins d'une fois par mois, de journaux et périodiques quotidiens, d'actualités ou hebdomadaires.

7. Un contrat de durée limitée portant sur la fourniture régulière, à des fins de découverte, de journaux et périodiques quotidiens, d'actualités ou hebdomadaires (abonnement d'essai ou de découverte) n'est pas reconduit tacitement et prend fin automatiquement à l'issue de la période d'essai ou de découverte.

Durée :

8. Si un contrat a une durée de plus d'un an, le consommateur peut résilier le contrat à tout moment après un an, moyennant un délai de préavis d'au plus un mois, sauf si la raisonnable et l'équité s'opposent à une résiliation avant la fin de la durée convenue.

Article 15 – Paiement

1. Sauf disposition contraire dans le contrat ou les conditions complémentaires, les montants dus par le consommateur doivent être payés 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. En cas de contrat de prestation de services, ce délai commence le jour suivant celui où le consommateur a reçu la confirmation du contrat.
2. Lors de la vente de produits à des consommateurs, le consommateur ne peut jamais être obligé, dans les conditions générales, d'effectuer un paiement anticipé de plus de 50 %. Lorsque le paiement anticipé a été stipulé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du (des) service(s) concerné(s) avant que le paiement anticipé stipulé ait été effectué.
3. Le consommateur a l'obligation de signaler sans délai au professionnel toute inexactitude dans les données de paiement fournies ou indiquées.
4. Si le consommateur ne respecte pas à temps ses obligations de paiement, et après que le professionnel l'a informé du retard de paiement et lui a accordé un délai de 14 jours pour s'acquitter de ses obligations de paiement, à défaut de paiement dans ce délai de 14 jours, des intérêts légaux sont dus sur le montant restant dû et le professionnel est en droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires qu'il a engagés. Ces frais 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 €. Le professionnel peut déroger aux montants et pourcentages précités au bénéfice du consommateur.

Article 16 – Procédure de réclamation

1. Le professionnel dispose d'une procédure de réclamation suffisamment connue et traite la réclamation conformément à cette procédure.
2. Les réclamations relatives à l'exécution du contrat doivent être soumises au professionnel, décrites complètement et clairement, dans un délai raisonnable après que le consommateur a constaté les défauts.
3. Les réclamations soumises au professionnel reçoivent une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation requiert un délai de traitement plus long de façon prévisible, le professionnel répond dans le délai de 14 jours par un accusé de réception et une indication de la date à laquelle le consommateur peut attendre une réponse plus détaillée.
4. Le consommateur doit accorder au professionnel un délai d'au moins 4 semaines pour résoudre la réclamation à l'amiable. Passé ce délai, un litige naît qui est soumis à la procédure de règlement des litiges.

Article 17 – Litiges

1. Le droit belge est exclusivement applicable aux contrats entre le professionnel et le consommateur auxquels se rapportent les présentes conditions générales.

Article 18 – Dispositions supplémentaires ou dérogatoires

Les dispositions supplémentaires ou dérogatoires ne peuvent pas être au détriment du consommateur et doivent être consignées par écrit ou de manière à pouvoir être stockées par le consommateur de façon accessible sur un support durable.

Annexe I : Modèle de formulaire de rétractation

Modèle de formulaire de rétractation

(à compléter et à renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

À : [nom du professionnel]

[adresse géographique du professionnel]

[numéro de fax du professionnel, le cas échéant]

[adresse e-mail ou adresse électronique du professionnel]

Je/Nous* vous notifie/notifions par la présente que je/nous* me/nous* rétracte(ons) du contrat portant sur :

la vente des produits suivants : [indication du produit]*

la fourniture du contenu numérique suivant : [indication du contenu numérique]*

la prestation du service suivant : [indication du service]*

Commandé le*/reçu le* [date de la commande pour les services ou de la réception pour les produits]

[Nom du (des) consommateur(s)]

[Adresse du (des) consommateur(s)]

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

* Biffer les mentions inutiles ou compléter celles qui s'appliquent.