

Conditions générales MIR-Methode

Table des matières :

- Article 1er - Définitions
- Article 2 – Identité de l'entrepreneur
- Article 3 – Champ d'application
- Article 4 – L'offre
- Article 5 – La convention
- Article 6 – Droit de rétractation
- Article 7 – Obligations du consommateur durant le délai de réflexion
- Article 8 – Exercice du droit de rétractation par le consommateur et frais associés
- Article 9 – Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation
- Article 10 – Exclusion du droit de rétraction
- Article 11 – Le prix
- Article 12 – Conformité et garantie
- Article 13 – Livraison et exécution
- Article 14 – Transactions à long terme : durée, résiliation et prolongation
- Article 15 – Paiement
- Article 16 – Réclamations
- Article 17 – Litiges
- Article 18 – Dispositions supplémentaires ou divergentes

Article 1er - Définitions

Dans le cadre des présentes conditions, on entend par :

1. Accord accessoire : un accord par lequel un consommateur acquiert des produits, des contenus numériques et/ou des services au moyen d'un contrat à distance et un entrepreneur ou un tiers livre ces produits, contenus numériques et/ou fournit ces prestations conformément à un accord entre ce tiers et l'entrepreneur ;
2. Délai de rétractation : le délai durant lequel le consommateur peut utiliser son droit de rétractation ;
3. Consommateur : la personne physique qui n'agit pas à des fins liées à une activité commerciale ou professionnelle ;
4. Jour : un jour calendrier ;
5. Contenu numérique : des données produits et fournies sous forme numérique ;
6. Contrat à long terme : un contrat portant sur la fourniture/prestation régulière de produits, services et/ou de contenus numériques pendant une période déterminée ;
7. Support informatique durable : tout moyen (y compris l'e-mail) qui permet au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker les informations qui lui ont été adressées personnellement de façon à permettre l'utilisation et la consultation future pour la période nécessaire à l'objectif dans lequel elles ont été collectées ainsi que leur reproduction sans altération ;
8. Droit de rétractation : la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance dans le délai de rétractation ;
9. Entrepreneur : la personne physique ou morale qui propose aux consommateurs des produits, (l'accès à) des contenus numériques et/ou des services à distance ;
10. Contrat à distance : un contrat entre un entrepreneur et un consommateur dans le cadre d'un système de vente à distance de produits, de contenus numériques et/ou de services, qui implique, jusqu'à la date de la conclusion du contrat, l'utilisation exclusive ou partielle d'une ou plusieurs techniques de communication à distance ;
11. Formulaire type pour le droit de rétractation : le formulaire type européen pour le droit

de rétractation inclus à l'Annexe I des présentes Conditions générales ;

12. Technique pour la communication à distance : un moyen qui peut être utilisé pour la conclusion d'un contrat, sans que le consommateur ou l'entrepreneur soient réunis simultanément dans un même lieu.

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

MIR-Methode

Landmetersveld 400

7327 KM Apeldoorn

Pays-Bas

Contacter via: <https://www.mirmethod.com/contact>

Chambre de Commerce numéro: 53642015

Numéro de TVA: NL850958180B01

Article 3 - Champ d'application

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre d'un entrepreneur et à tout contrat à distance conclu entre l'entrepreneur et le consommateur.

2. Avant que le contrat à distance ne soit conclu, le texte des présentes Conditions générales sera mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est raisonnablement pas possible, l'entrepreneur informera le consommateur, avant que le contrat à distance ne soit conclu, que les Conditions générales peuvent être consultées chez l'entrepreneur et qu'elles lui seront envoyées à sa demande aussi vite que possible et sans frais.

3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, le texte de ces Conditions générales peut, par dérogation aux dispositions du paragraphe précédent et avant la conclusion du contrat à distance, être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de façon telle que ce texte puisse être stocké par le consommateur d'une simple manière sur un support informatique durable. Si cela n'est raisonnablement pas possible, il sera indiqué, avant la conclusion du contrat à distance, où les Conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et il sera précisé que ces dernières peuvent être envoyées par voie électronique ou un autre moyen, sans frais, sur demande du consommateur.

4. Dans le cas où, à côté des présentes Conditions générales, des conditions spécifiques liées aux produits et services s'appliqueraient aussi, les deuxième et troisième paragraphes s'appliquent par analogie, et le consommateur peut toujours invoquer, en cas de conditions générales contradictoires, la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

Article 4 - L'offre

1. Si l'offre a une durée de validité limitée ou si elle est conditionnelle, cela est expressément mentionné dans l'offre.

2. L'offre comporte une description complète et précise des produits, contenus numériques et/ou services offerts. La description est suffisamment détaillée pour que le consommateur puisse bien apprécier l'offre. Si l'entrepreneur utilise des images, il doit choisir une reproduction fidèle des produits contenus numériques et/ou services offerts. Les éventuelles erreurs ou fautes apparentes de l'offre ne sont pas contraignantes pour l'entrepreneur.

3. Toute offre contient des informations permettant au consommateur de connaître clairement les droits et obligations liés à l'offre.

Article 5 - Le contrat

1. Sous réserve des dispositions du paragraphe 4, le contrat se réalise au moment où le

consommateur accepte l'offre et où les conditions qui y sont posées sont remplies.

2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirme sans délai par voie électronique la réception de l'acceptation de l'offre. Le consommateur peut résilier le contrat tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée.

3. Si le contrat se réalise par voie électronique, l'entrepreneur prend des mesures techniques et d'organisation adéquates pour protéger la transmission électronique de données et il assure un environnement web sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur prendra des mesures de sécurité adéquates à cet effet.

4. L'entrepreneur peut se renseigner, dans les cadres légaux, pour savoir si le consommateur est en mesure de satisfaire à ses obligations de paiement ainsi que sur tous les faits et facteurs importants pour la conclusion en bonne et due forme d'un contrat à distance. Si, sur base de ces recherches, l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, il a le droit soit de refuser une commande ou une demande de façon motivée, soit d'en lier l'exécution à des conditions spéciales.

5. L'entrepreneur enverra au consommateur avec le produit, le contenu numérique ou le service les informations suivantes, par écrit ou de façon telle que le consommateur puisse stocker celles-ci d'une manière accessible sur un support informatique durable :

- l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut déposer des réclamations ;
- les conditions sous lesquelles et la façon dont le consommateur peut utiliser le droit de rétractation, ou une mention claire disant que le droit de rétractation est exclu ;
- l'information sur le service après-vente existant et les garanties ;
- le prix, toutes taxes comprises, du produit, du service ou du contenu numérique ; les frais de livraison, le cas échéant, et les modalités de paiement, de livraison ou de mise en œuvre du contrat à distance ;
- les conditions de résiliation du contrat si la durée du contrat est supérieure à douze mois ou si le contrat est d'une durée indéterminée ;
- le formulaire-type pour le droit de rétractation si le consommateur dispose du droit de rétractation.

6. En cas de transaction à long terme, la disposition du précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

Article 6 - Droit de rétractation

En cas de livraison de produits :

1. En cas d'achat de produits, le consommateur peut résilier le contrat sans motiver sa décision pendant une période de 14 jours. L'entrepreneur a le droit de demander au consommateur le(s) motif(s) de sa rétractation mais le consommateur n'est pas tenu de le(s) fournir.

2. Le délai mentionné au paragraphe 1 commence à courir à compter du lendemain du jour de la réception du produit par le consommateur ou par un représentant désigné à l'exclusion du transporteur, ou :

- si le consommateur a commandé plusieurs produits : le jour de la réception du dernier produit par le consommateur ou un tiers désigné par le consommateur. L'entrepreneur peut, à condition d'en informer clairement le consommateur préalablement au processus de commande, refuser une commande de plusieurs produits avec plusieurs dates de livraison.

- si la commande se compose de plusieurs livraisons ou parties : le jour de la réception de la dernière livraison ou de la dernière partie par le consommateur ou un tiers désigné par le consommateur ;
- pour les contrats prévoyant la livraison régulière de produits sur une période donnée : le jour de la réception du dernier produit par le consommateur ou un tiers désigné par le consommateur.

En cas de prestation de services et contenus numériques non fournis sur un support durable :

3. En cas d'achat de contenus numériques non fournis sur un support durable, le consommateur peut résilier le contrat sans indiquer les raisons pendant une période de 14 jours au minimum. L'entrepreneur a le droit de demander au consommateur le(s) motif(s) de sa rétractation mais le consommateur n'est pas tenu de le(s) fournir.

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

Période de rétractation étendue pour les produits, services et contenus numériques non fournis sur un support durable dans le cas où le consommateur n'a pas été informé de son droit de rétractation :

5. Si l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légales obligatoires sur le droit de rétractation ou s'il n'a pas transmis le formulaire-type, la période de rétractation expire 12 mois après la fin de la période de rétractation initialement stipulée en vertu des paragraphes ci-dessus du présent article.

6. Si l'entrepreneur fournit au consommateur l'information visée au paragraphe précédent dans les 12 mois qui suivent la date d'expiration de la période de rétractation initiale, la période de rétractation expire alors 14 jours après le jour lors duquel le consommateur a reçu l'information.

Article 7 - Obligations du consommateur durant la période de rétractation

1. Pendant la durée du délai de rétractation, le consommateur traitera le produit et l'emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure où cela est nécessaire pour pouvoir apprécier la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Le principe est que le consommateur peut uniquement manipuler et inspecter le produit dans des conditions similaires à ce qu'il pourrait faire dans un magasin.

2. Le consommateur n'est responsable de la perte de valeur du produit que dans la mesure où son maniement du produit a dépassé ce qui est autorisé au paragraphe 1.

3. Le consommateur n'est pas responsable de la perte de valeur du produit si l'entrepreneur ne lui a pas fourni les informations légales obligatoires sur le droit de rétractation avant la conclusion du contrat.

Article 8 - Consommateurs exerçant leur droit de rétractation et coûts associés

1. Un consommateur qui souhaite exercer son droit de rétractation doit en informer l'entrepreneur, durant la période de rétractation, au moyen du formulaire type pour la rétractation ou de tout autre moyen non équivoque.

2. Le consommateur doit renvoyer le produit ou le remettre à l'entrepreneur (ou son représentant) le plus vite possible et pas plus tard que 14 jours à compter du jour suivant l'information définie au paragraphe 1. Ceci n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de récupérer lui-même le produit. Le consommateur est considéré comme ayant rempli les conditions pour le renvoi des marchandises s'il renvoie le produit avant l'expiration de la

période de rétractation.

3. Le consommateur retournera le produit à l'entrepreneur avec tous les accessoires, si possible dans l'état et l'emballage originaux, conformément aux instructions raisonnables et claires de l'entrepreneur.

4. Le risque et la charge de la preuve pour l'exercice du droit de rétractation relèvent de la responsabilité du consommateur.

5. Le consommateur supporte les frais directs de renvoi du produit. Si l'entrepreneur n'a pas déclaré que le consommateur devait supporter ces frais ou si l'entrepreneur indique qu'il est prêt à supporter ces frais lui-même, alors le consommateur n'est pas tenu de supporter les frais de renvoi des marchandises.

6. Si le consommateur exerce son droit de rétractation après avoir explicitement consenti à l'exécution du service fourni ou à la fourniture de gaz, eau ou électricité non prévue à la vente dans un volume limité ou une quantité donnée durant la période de rétractation, le consommateur sera redevable à l'entrepreneur du montant équivalent à cette partie du contrat exécutée par l'entrepreneur à la date de rétractation, au prorata de la valeur du contrat dans son intégralité.

7. Le consommateur ne sera redevable d'aucuns frais, ni pour l'exécution du service fourni, ni pour la fourniture de gaz, eau ou électricité non prévue à la vente dans un volume ou une quantité limité(e), ni pour la fourniture de chauffage central, si :

- l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légales obligatoires sur le droit de rétractation, les frais en cas de rétractation ou le formulaire type pour le droit de rétractation ; ou
- le consommateur n'a pas explicitement demandé le début d'exécution du service ou de la fourniture de gaz, eau, électricité ou chauffage central durant la période de rétractation.

8. Le consommateur ne sera redevable d'aucuns frais en cas de livraison de contenus numériques non fournis sur un support durable, si :

- il n'a pas, avant la livraison, explicitement approuvé le début d'exécution du contrat avant la période de rétractation ;
- il n'a pas reconnu avoir perdu son droit à rétractation en accordant cette approbation ; ou
- l'entrepreneur a omis de confirmer cette déclaration du consommateur.

9. L'exercice du droit de rétraction par le consommateur annule légalement l'ensemble des accords accessoires au contrat principal.

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

1. Si l'entrepreneur permet au consommateur de déclarer sa rétractation par voie électronique, il doit alors envoyer une confirmation de réception de cette déclaration, dès sa réception.

2. L'entrepreneur rembourse immédiatement au consommateur l'ensemble des paiements, frais d'envoi compris, facturés par l'entrepreneur pour le produit retourné, toutefois au plus tard 14 jours après le jour lors duquel le consommateur a exprimé sa rétractation. Sauf dans les cas où l'entrepreneur a proposé de récupérer lui-même le produit, il peut suspendre le remboursement jusqu'à la réception du produit ou jusqu'à ce que le consommateur lui apporte la preuve qu'il a renvoyé le produit, selon l'événement qui se produit en premier.

3. Pour le remboursement, l'entrepreneur utilise la même modalité de paiement que le

consommateur, sauf si ce dernier accepte une autre modalité. Le remboursement n'implique aucuns frais pour le consommateur.

4. Si le consommateur choisit une modalité de retour onéreuse plutôt qu'une modalité standard moins onéreuse, l'entrepreneur n'est pas tenu de rembourser le surcoût engendré par la modalité plus onéreuse.

Article 10 - Exclusion du droit de rétraction

L'entrepreneur peut exclure le droit de rétractation pour les produits et services suivants si l'entrepreneur l'a clairement annoncé dans l'offre, du moins suffisamment de temps avant la conclusion du contrat :

1. Les produits ou services dont les prix sont sujets à des fluctuations du marché financier que l'entrepreneur ne peut influencer, et qui peuvent donc fluctuer durant la période de rétractation ;

2. Les contrats conclus dans le cadre d'une mise aux enchères publique. Une mise aux enchères publique est définie comme une méthode de vente dans laquelle un entrepreneur offre des produits et/ou services aux enchères, sous la direction d'un commissaire-priseur, et dans laquelle l'acheteur emportant l'enchère est obligé d'acheter les produits, contenus numériques et/ou services ;

3. Les contrats de service lorsque ceux-ci ont été entièrement exécutés, mais à la condition :

- que l'exécution ait commencé avec le consentement préalable et explicite du consommateur ; et
- que le consommateur ait déclaré avoir perdu son droit de rétractation dès que l'entrepreneur a entièrement rempli ses obligations contractuelles ;

4. Les contrats de voyage à forfait définis à l'article 7:500 du Code civil néerlandais et les contrats de transport de voyageurs ;

5. Les contrats de service donnant accès à des prestations d'hébergement si le contrat prévoit une date ou une période déterminée d'exécution, et autres que relatifs au logement, au transport de marchandises, à la location de véhicules et à la restauration ;

6. Les contrats relatifs aux activités de loisirs si le contrat prévoit une date ou une période déterminée d'exécution ;

7. Les produits réalisés conformément aux spécifications du consommateur, qui n'ont pas été préfabriqués mais basés sur un choix ou une décision spécifique du consommateur ou qui sont clairement conçus à l'intention d'une personne spécifique ;

8. Les produits périssables ou présentant une durée de conservation limitée ;

9. Les produits scellés pour des raisons liées à la protection sanitaire ou l'hygiène, qui par leur nature, ne peuvent être réexpédiés, et ceux dont les scellés ont été brisés après la livraison ;

10. Les produits qui, par leur nature, ont été irrémédiablement mélangés avec d'autres produits après la livraison ;

11. Les boissons alcoolisées dont le prix a été accepté à la date de conclusion du contrat mais dont la livraison peut n'être réalisée que dans un délai de 30 jours et dont le prix est sujet à des fluctuations sur le marché sur lesquelles l'entrepreneur ne peut avoir d'influence ;

12. Les enregistrements audio/vidéo et les logiciels pour ordinateur dont le consommateur a brisé les scellés ;

13. Les journaux, revues ou magazines, à l'exception des abonnements à ces derniers ;

14. La livraison de contenus numériques autrement que sur un support durable à condition ;

- o que l'exécution ait commencé avec le consentement préalable et explicite du consommateur ; et
- o que le consommateur ait déclaré que cette livraison engendrait la perte de son droit à rétractation.

Article 11 - Le prix

1. Pendant la durée de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou services offerts ne seront pas augmentés, sauf adaptation des prix par suite de modifications des tarifs de TVA.
2. Par dérogation au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut offrir des produits ou des services dont les prix sont sujets à des fluctuations du marché financier que l'entrepreneur ne peut influencer, à des prix variables. Cette dépendance aux fluctuations et le fait que les prix éventuellement mentionnés sont des prix indicatifs sont mentionnés dans l'offre.
3. Des augmentations de prix dans les 3 mois après la conclusion du contrat ne sont permises que si elles résultent de règles ou de dispositions légales.
4. Des augmentations de prix à compter de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont permises que si l'entrepreneur les a stipulées, et :
 - que celles-ci résultent de règles ou de dispositions légales ; ou
 - que le consommateur a le droit de résilier le contrat au jour où l'augmentation de prix prend effet.
5. Les prix mentionnés dans l'offre de produits et de services incluent la TVA.

Article 12 - Exécution du contrat et garantie supplémentaire

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services répondent au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, qu'ils satisfont aux exigences raisonnables de qualité et/ou d'utilité et aux dispositions légales et/ou prescriptions des pouvoirs publics en vigueur à la date de conclusion du contrat. Si cela a été convenu, l'entrepreneur garantit également que le produit est approprié à un usage autre que sa destination normale.
2. Une garantie supplémentaire offerte par l'entrepreneur, le fabricant ou l'importateur ne limite en rien les droits et demandes que le consommateur peut faire valoir contre l'entrepreneur en vertu de la loi et/ou du contrat à distance en cas de manquement dans l'exécution des obligations de l'entrepreneur.
3. Une garantie supplémentaire est définie comme tout engagement de l'entrepreneur, son fournisseur, importateur ou fabricant, accordant au consommateur des droits ou prétentions allant au-delà de ce que la loi prévoit dans le cas d'un manquement dans l'exécution de ses obligations.

Article 13 - Livraison et exécution

1. L'entrepreneur apportera le plus grand soin à la réception et à l'exécution des commandes de produits et à l'appréciation de demandes de prestation de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a communiquée à l'entrepreneur.
3. Sur la base des dispositions y afférentes à l'article 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur exécutera promptement les commandes acceptées et au plus tard dans les 30 jours, à moins qu'un délai de livraison plus long n'ait été convenu. Si la livraison a du retard ou qu'une commande ne peut pas exécutée ou ne peut être exécutée 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 résilier le contrat sans frais et il a

droit à d'éventuels dommages-intérêts.

4. En cas de résiliation conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera le montant payé par le consommateur aussi vite que possible.

5. L'entrepreneur supporte le risque de dommages et/ou de perte de produits jusqu'à la livraison au consommateur ou à un représentant désigné par le consommateur et mentionné à l'entrepreneur, sauf convention contraire expresse.

Article 14 - Transactions à long terme : durée, résiliation et prolongation

Résiliation :

1. Le consommateur peut à tout moment résilier un contrat conclu pour une durée indéterminée ayant pour objet la livraison régulière de produits (y compris de l'électricité) ou la prestation de services en observant les règles de résiliation convenues à cet effet et un délai de préavis d'un mois au plus.

2. Le consommateur peut à tout moment résilier un contrat conclu pour une durée déterminée ayant pour objet la livraison régulière de produits (y compris de l'électricité) ou la prestation de services à l'expiration de la durée déterminée en observant les règles de résiliation convenues à cet effet et un délai de préavis d'un mois au plus.

3. À l'égard des contrats mentionnés aux paragraphes précédents, le consommateur peut :

- les résilier à tout moment et il ne peut être obligé à les résilier à un moment déterminé ou dans une période déterminée ;
- les résilier de la même façon qu'il les a conclus ;
- toujours les résilier en observant le même délai de préavis que celui stipulé par l'entrepreneur pour lui-même.

Prolongation :

4. Un contrat conclu pour une durée déterminée ayant pour objet la livraison régulière de produits (y compris de l'électricité) ou de services ne peut pas être prolongé ou renouvelé tacitement pour une durée déterminée.

5. Par dérogation au paragraphe précédent, un contrat conclu pour une durée déterminée ayant pour objet la livraison régulière de journaux, quotidiens, hebdomadaires et revues peut être prolongé tacitement pour une durée déterminée de trois mois au plus, si le consommateur peut résilier ce contrat prolongé à partir de la fin de la prolongation en observant un délai de préavis d'un mois au plus.

6. Un contrat conclu pour une durée déterminée ayant pour objet la livraison régulière de produits ou de services peut seulement être prolongé pour une durée indéterminée si le consommateur peut résilier le contrat à tout moment en observant un délai de préavis d'un mois au plus. Ce délai de préavis est de trois mois au plus si le contrat porte sur la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de journaux, quotidiens, hebdomadaires et revues.

7. Un contrat à durée déterminée ayant pour objet la livraison régulière de journaux, quotidiens, hebdomadaires et revues dans le but de les faire découvrir (abonnement d'essai ou de découverte) ne sera pas prolongé tacitement et prend automatiquement fin à l'issue de la période d'essai ou de découverte.

Durée :

8. En cas de contrat d'une durée de plus d'un an, le consommateur peut, après un an, résilier le contrat à tout moment en observant un délai de préavis d'un mois au plus, à moins que les exigences de raison et d'équité ne s'opposent à la résiliation à une date antérieure à la

fin de la période convenue.

Article 15 - Paiement

1. Sauf disposition contraire dans le contrat ou les conditions annexes, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 14 jours après le commencement du délai de rétractation, ou en l'absence d'un délai de rétractation, dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat. En cas de contrat de prestation de services, ce délai de 14 jours commence à courir le jour suivant la date à laquelle le consommateur a reçu la confirmation du contrat.
2. Lors de la vente de produits aux consommateurs, le paiement anticipé stipulé dans les conditions générales ne peut jamais être supérieur à 50 %. Quand un paiement anticipé a été stipulé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou de la prestation de service(s) avant que le paiement anticipé stipulé ait été effectué.
3. Le consommateur est tenu de communiquer sans délai à l'entrepreneur toute erreur dans les données de paiement fournies ou mentionnées.
4. Si un consommateur ne respecte pas son obligation de paiement en temps utile, l'entrepreneur informe le consommateur du retard de paiement et le consommateur dispose alors de 14 jours pour remplir son obligation ; si le paiement n'est pas effectué dans la période de 14 jours, le montant dû est alors majoré des intérêts légaux et l'entrepreneur a le droit de facturer les frais extra-judiciaires raisonnables qu'il a engagés pour recouvrer sa créance. Ces frais de recouvrement ne peuvent dépasser : 15 % du montant dû pour une somme jusqu'à 2 500 euros ; 10 % sur les 2 500 euros suivants ; et 5 % sur les 5 000 euros suivants, avec un minimum de 40 euros. L'entrepreneur peut déroger à ces montants et pourcentage et appliquer des valeurs plus favorables au consommateur.

Article 16 - Réclamations

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure bien renseignée pour examiner des réclamations. Il examine la réclamation conformément à cette procédure.
2. Les réclamations concernant l'exécution du contrat doivent être présentées à l'entrepreneur complètement et de façon détaillée dans un délai raisonnable après que le consommateur a constaté les défauts.
3. Une réponse aux réclamations présentées à l'entrepreneur est due dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. S'il est prévisible que l'examen d'une réclamation demandera plus de temps, l'entrepreneur répond dans un délai de 14 jours en confirmant sa réception et en indiquant quand le consommateur peut attendre une réponse plus détaillée.
4. Si les parties ne peuvent trouver d'un commun accord une solution pour la réclamation dans un délai raisonnable ou dans un délai de 3 mois après sa présentation, le litige est alors soumis à la procédure de règlement des litiges.

Article 17 - Litiges

1. Les contrats conclus entre l'entrepreneur et le consommateur et soumis aux présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais.

Article 18 - Dispositions supplémentaires ou divergentes

Les dispositions supplémentaires ou divergentes par rapport aux présentes conditions générales ne peuvent pas être au détriment du consommateur. Elles doivent être consignées

par écrit ou d'une façon telle que celles-ci puissent être stockées d'une manière accessible sur un support informatique durable.