

# Conditions générales – Safaary

Table des matières :

Article 1 – Définitions

Article 2 – Identité de l'entrepreneur

Article 3 – Champ d'application

Article 4 – L'offre

Article 5 – L'accord

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 coûts y afférents

Article 9 – Obligations du professionnel en cas de rétractation

Article 10 – Exclusion du droit de rétractation

Article 11 – Le prix

Article 12 – Garantie d'exécution et garantie complémentaire

Article 13 – Livraison et exécution

Article 14 – Opérations à terme : durée, résiliation et prorogation

Article 15 – Paiement

Article 16 – Procédure de réclamation

Article 17 – Litiges

Article 18 – Dispositions complémentaires ou différentes

Annexe I : Modèle de formulaire de rétractation

## Article 1 – Définitions

**Dans les présentes conditions générales, les définitions suivantes s'appliquent :**

- 1. **Contrat accessoire** : 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 articles, contenu numérique et/ou services sont fournis par le professionnel ou par un tiers sur la base d'un accord conclu entre ce tiers et le professionnel ;
- 2. **Délai de rétractation** : le délai pendant lequel le consommateur peut exercer son droit de rétractation ;
- 3. **Consommateur** : personne physique n'agissant pas à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;
- 4. **Jour** : jour calendaire ;
- 5. **Contenu numérique** : données produites et livrées sous forme numérique ;
- 6. **Contrat à long terme** : un contrat qui s'étend à la fourniture régulière de biens, de services et/ou de contenu numérique au cours d'une période déterminée ;

- **7. Support de données durable** : tout outil - 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'usage auquel elles sont destinées, et qui rend possible la reproduction inaltérée 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 offre des produits, (l'accès à) des contenus numériques et/ou des services à des consommateurs à distance ;
- **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 contenus numériques et/ou de services, par lequel, jusqu'à et y compris la conclusion du contrat, il est fait usage, seul ou conjointement, d'une ou de plusieurs techniques de communication à distance ;
- **11. Modèle de formulaire de rétractation** : le modèle européen de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I des présentes conditions générales. La mise à disposition de l'annexe I n'est pas nécessaire si le consommateur ne dispose pas d'un droit de rétractation concernant sa commande ;
- **12. Technique de communication à distance** : moyen qui peut être utilisé pour conclure un accord sans que le consommateur et l'entrepreneur ne doivent se trouver simultanément dans la même pièce.

## Article 2 – Identité de l'entrepreneur

### Safaary

Albert Einsteinweg 10A

6045 GX ROERMOND (Pays-Bas)

Tél. : (+31) 85 877 2631 (du lundi au samedi : de 10 à 21 heures)

Adresse électronique : [info@safaary.nl](mailto:info@safaary.nl)

Numéro de la chambre de commerce : 52186210

Numéro d'identification TVA: NL001273938B31

Si l'activité de l'entrepreneur est soumise à un régime d'autorisation pertinent : coordonnées de l'autorité de contrôle.

### Si l'entrepreneur exerce une profession réglementée

- l'association ou l'organisation professionnelle à laquelle il est affilié ;
- le titre professionnel, le lieu dans l'UE ou l'Espace économique européen où il a été délivré ;
- une référence aux règles professionnelles applicables aux Pays-Bas et l'indication de l'endroit et de la manière dont ces règles professionnelles peuvent être consultées.

## Article 3 - Applicabilité

- 1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre faite par le 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, l'entrepreneur indique, avant la conclusion de l'accord à distance, de quelle manière les conditions générales peuvent être consultées dans les locaux de l'entrepreneur et qu'elles seront envoyées gratuitement au consommateur dès que possible à sa demande.
- 3. Si l'accord à distance est conclu par voie électronique, nonobstant le paragraphe précédent et avant la conclusion de l'accord à distance, le texte de ces conditions générales peut être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de manière à ce qu'il puisse être stocké par le consommateur de façon simple sur un support de données durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, avant la conclusion du contrat à distance, il sera indiqué où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et que, à la demande du consommateur, elles seront envoyées gratuitement par voie électronique ou autrement.
- 4. Si des conditions spécifiques relatives au produit ou au service s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les deuxième et troisième alinéas s'appliquent mutatis mutandis et le consommateur peut toujours invoquer la disposition applicable qui lui est la plus favorable en cas de conditions contradictoires.

## Article 4 - L'offre

- 1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela est explicitement indiqué 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 représentent fidèlement les produits, services et/ou contenus numériques proposés.
- 3. Toute offre contient des informations telles qu'il est clair pour le consommateur quels sont les droits et obligations liés à l'acceptation de l'offre.

## Article 5 - L'accord

- 1. Sous réserve des dispositions du paragraphe 4, le contrat est conclu au moment où le consommateur accepte l'offre et remplit les conditions stipulées.
- 2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, le professionnel confirme immédiatement la réception de l'acceptation de l'offre par voie électronique. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par l'entrepreneur, le consommateur peut résilier l'accord.
- 3. Si l'accord est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger le transfert électronique des données et assure un environnement web sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur doit prendre des mesures de sécurité appropriées.
- 4. L'entrepreneur peut, dans les limites de la loi, recueillir des informations sur la capacité du consommateur à remplir ses obligations de paiement, ainsi que sur tous les faits et facteurs

qui sont importants 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 une commande ou une demande ou d'en assortir l'exécution de conditions particulières, tout en motivant sa décision.

- 5. Le professionnel transmet au consommateur les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce qu'elles puissent être stockées par le consommateur de façon accessible sur un support de données durable, au plus tard lors de la livraison du produit, du service ou du contenu numérique :
  - a. l'adresse de visite de l'établissement du professionnel à laquelle le consommateur peut adresser ses réclamations ;
  - b. les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation par le consommateur, ou une déclaration 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 de l'accord si celui-ci a une durée supérieure à un an ou une durée indéterminée ;
  - f. si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de rétractation.
- 6. En cas de transaction de longue durée, la disposition de l'alinéa précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

## Article 6 – Droit de rétractation

### Pour les produits :

- 1. le consommateur peut résilier un accord concernant l'achat d'un produit pendant une période de réflexion d'au moins 14 jours sans donner de raisons. L'entrepreneur peut interroger le consommateur sur le motif de la rétractation, mais ne peut l'obliger à donner ses raisons.
- 2. Le délai de rétractation mentionné au paragraphe 1 commence le jour suivant celui où le consommateur, ou un tiers désigné à l'avance par le consommateur, qui n'est pas le transporteur, a reçu le produit, ou :
  - a. si le consommateur a commandé plusieurs produits en une seule commande : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit. Le professionnel peut, à condition d'en avoir clairement informé le consommateur avant le processus de commande, refuser une commande portant sur plusieurs produits ayant des délais de livraison différents.
  - b. si la livraison d'un produit consiste en plusieurs envois ou parties : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier envoi ou la dernière partie ;
  - c. dans le cas de contrats prévoyant la livraison régulière de produits pendant une certaine période : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le premier produit.

### Dans le cas de services et de contenu numérique non fourni sur un support matériel :

- 3. Le consommateur peut résilier un contrat de service et un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel pendant au moins 14 jours sans donner de motif. Le professionnel peut interroger le consommateur sur le motif de la rétractation, mais ne peut l'obliger à donner ses raisons.
- 4. Le délai de rétractation visé au paragraphe 3 commence à courir le jour suivant la conclusion du contrat.

### **Prolongation du délai de rétractation pour les produits, services et contenus numériques non fournis sur un support matériel en cas d'absence d'information sur le droit de rétractation :**

- 5. Si l'entrepreneur 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 12 mois après la fin du délai de rétractation initial déterminé conformément aux 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 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 la période de réflexion, le consommateur manipulera le produit et son emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour établir 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 serait autorisé à le faire 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 le professionnel ne lui a pas fourni toutes les informations légalement requises sur le droit de rétractation avant ou lors de la conclusion du contrat.

## **Article 8 – Exercice du droit de rétractation par le consommateur et coûts y afférents**

- 1. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il en informe l'entrepreneur pendant le délai de rétractation au moyen du modèle de formulaire de rétractation ou d'une autre manière non équivoque.
- 2. Dès que possible, mais au plus tard dans les 14 jours suivant la notification visée au paragraphe 1, le consommateur renvoie le produit ou le remet à (un mandataire de) l'entrepreneur. Cela n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de récupérer lui-même le produit. Le consommateur a respecté le délai de retour dans tous les cas s'il renvoie le produit avant l'expiration de la période de réflexion.
- 3. Le consommateur renvoie le produit avec tous les accessoires livrés, si raisonnablement possible dans l'état et l'emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.

- 4. Le risque et la charge de la preuve de l'exercice correct et en temps utile du droit de rétractation incombent au consommateur.
- 5. Si le professionnel n'a pas indiqué que le consommateur doit supporter ces coûts ou si le professionnel indique que le consommateur doit les supporter lui-même, le consommateur n'a pas à supporter les coûts de renvoi.
- 6. Si le consommateur se rétracte après avoir demandé expressément que l'exécution du service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité non préparés à la vente dans un volume limité ou une certaine quantité commence pendant le délai de rétractation, le consommateur doit à l'entrepreneur un montant proportionnel à la partie de l'engagement remplie par l'entrepreneur au moment de la rétractation, par rapport à l'exécution complète de l'engagement.
- 7. Le consommateur ne supporte aucun coût pour la prestation de services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, qui ne sont pas préparés pour 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 requises sur le droit de rétractation, le remboursement des frais en cas de rétractation ou le modèle de formulaire de rétractation, ou si ;
  - b. le consommateur n'a pas expressément demandé le commencement 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 coût pour la fourniture, totale ou partielle, d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel, si :
  - a. il n'a pas expressément accepté, avant sa fourniture, le commencement de l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation ;
  - b. il n'a pas reconnu avoir perdu son droit de rétractation lorsqu'il a donné son consentement ; ou
  - c. le professionnel n'a pas confirmé cette déclaration du consommateur.
- 9. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, tous les contrats accessoires sont résiliés de plein droit.

## **Article 9 – Obligations du professionnel en cas de rétractation**

- 1. Si le professionnel autorise la notification de la rétractation du consommateur par voie électronique, il envoie un accusé de réception sans délai après avoir reçu cette notification.
- 2. L'opérateur rembourse tous les paiements effectués par le consommateur, y compris les éventuels frais de livraison facturés par l'opérateur pour le produit retourné, immédiatement mais au plus tard dans les 14 jours suivant le jour où le consommateur l'a informé de la rétractation. À moins que l'entrepreneur ne propose de récupérer lui-même le produit, il peut attendre, pour procéder au remboursement, d'avoir reçu le produit ou que le consommateur ait prouvé qu'il a renvoyé le produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits.
- 3. Pour le remboursement, le professionnel utilisera le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur, à moins que ce dernier ne convienne d'un autre moyen. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.

- 4. Si le consommateur a choisi un mode de livraison plus coûteux que la livraison standard la moins chère, le professionnel 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 du droit de rétractation les produits et services suivants, mais uniquement s'il l'a clairement indiqué lors de la présentation de l'offre, ou au moins en temps utile avant la conclusion du contrat :**

- 1. Les produits ou services dont le prix est soumis 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 publiques. Une enchère publique est une méthode de vente par laquelle des produits, du contenu numérique et/ou des services sont proposés par l'entrepreneur au consommateur qui est personnellement présent ou qui a la possibilité d'être personnellement présent à l'enchère, sous la direction d'un commissaire-priseur, et par laquelle l'adjudicataire est obligé d'acheter les produits, le contenu numérique et/ou les services ;
- 3. Les contrats de service, après exécution complète du service, mais seulement si :
  - a. l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur ; et
  - b. le consommateur a déclaré qu'il perdait son droit de rétractation dès que l'entrepreneur a pleinement exécuté le contrat ;
- 4. Les vacances à forfait visées à l'article 7:500 du Code civil néerlandais et les contrats de transport de passagers ;
- 5. Les contrats de service pour la fourniture d'un hébergement, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique et autre qu'à des fins résidentielles, 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 une date ou une période d'exécution spécifique ;
- 7. Produits fabriqués selon les spécifications des consommateurs, qui ne sont pas préfabriqués et sont fabriqués sur la base d'un choix ou d'une décision individuelle du consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique ;
- 8. Les produits qui se détériorent rapidement ou qui ont une durée de conservation limitée ;
- 9. Les produits scellés qui ne peuvent être retournés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été brisé après la livraison ;
- 10. Les produits qui, après livraison, sont par nature irrévocablement mélangés à d'autres produits ;
- 11. Boissons alcoolisées dont le prix a été convenu au moment 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. Enregistrements audio et vidéo et logiciels informatiques scellés, dont le sceau a été brisé après la livraison ;
- 13. Journaux, magazines ou revues, à l'exclusion des abonnements ;

- 14. La fourniture d'un contenu numérique autre que sur un support tangible, mais seulement si :
  - a. l'exécution a commencé avec le consentement 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 période de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou services offerts ne seront pas augmentés, à l'exception des modifications de prix dues à des changements de taux de TVA.
- 2. Contrairement au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut offrir des produits ou des services dont les prix sont soumis à des fluctuations du marché financier indépendantes de sa volonté, avec des prix variables. Ce lien avec les fluctuations et le fait que les prix indiqués sont des prix indicatifs doivent être mentionnés dans l'offre.
- 3. Les augmentations de prix dans les trois mois suivant la conclusion de l'accord ne sont autorisées que si elles résultent de réglementations ou de dispositions 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 réglementations ou de dispositions légales ; ou
  - b. le consommateur est autorisé à résilier le contrat à compter du jour où l'augmentation de prix prend effet.
- 5. Les prix mentionnés dans l'offre de produits ou de services incluent la TVA.

## Article 12 – Conformité et garantie supplémentaire

- 1. Le professionnel garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications énoncées dans l'offre, aux exigences raisonnables de solidité et/ou d'utilisabilité 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, son fabricant ou son importateur ne limite jamais les droits légaux et les réclamations que le consommateur peut faire valoir à l'encontre de l'entrepreneur sur la base de l'accord si l'entrepreneur n'a pas rempli sa part de l'accord.
- 3. Garantie supplémentaire : tout engagement du professionnel, de son fournisseur, de l'importateur ou du producteur, par lequel il accorde au consommateur certains droits ou prétentions allant au-delà de ce que le consommateur est légalement tenu de faire en cas de non-respect de sa part de l'accord.

## 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'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 un délai de 30 jours, à moins qu'un autre délai de livraison n'ait 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 la passation de la commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais et de réclamer d'éventuels dommages-intérêts.
- 4. Après la dissolution conformément au paragraphe précédent, l'opérateur rembourse sans délai le montant payé par le consommateur.
- 5. Le risque de dommage et/ou de perte des produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant préalablement désigné et porté à la connaissance de l'entrepreneur, sauf convention contraire expresse.

## **Article 14 - Opérations à durée déterminée : durée, résiliation et prorogation**

### **Cessation d'activité :**

- 1. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat à durée indéterminée conclu pour la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, sous réserve de règles de résiliation convenues et d'un délai de préavis ne dépassant pas un mois.
- 2. Le consommateur peut résilier un contrat à durée déterminée conclu pour la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services à tout moment vers la fin de la durée déterminée, sous réserve de règles de résiliation convenues et d'une période de préavis ne dépassant pas un mois.
- 3. Le consommateur peut modifier les accords mentionnés dans les paragraphes précédents :
  - résilier à tout moment et ne pas être limité à une résiliation à un moment ou à une période donnés ;
  - les résilier au moins de la même manière qu'ils ont été conclus par l'entrepreneur ;
  - toujours les résilier avec le même délai de préavis que celui que l'entrepreneur s'est fixé.

### **Renouvellement :**

- 4. Un accord conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut être prolongé ou renouvelé tacitement pour une durée déterminée.
- 5. Nonobstant le paragraphe précédent, un contrat à durée déterminée conclu pour la livraison régulière de journaux et magazines quotidiens ou hebdomadaires peut être reconduit tacitement pour une durée déterminée n'excédant pas trois mois, si le consommateur peut mettre fin à ce contrat renouvelé vers la fin de la reconduction avec un préavis n'excédant pas un mois.
- 6. Un contrat à durée déterminée conclu pour la livraison régulière de produits ou de services ne peut être reconduit tacitement pour une durée indéterminée que si le consommateur peut résilier le contrat à tout moment avec un préavis ne dépassant pas un mois. Le délai de préavis ne peut excéder trois mois si le contrat porte sur la livraison régulière de journaux ou de magazines quotidiens ou hebdomadaires, mais moins d'une fois par mois.

- 7. Un contrat à durée déterminée pour la fourniture régulière de journaux et magazines quotidiens ou hebdomadaires à titre d'introduction (abonnement d'essai ou d'introduction) ne se poursuit pas tacitement et prend fin automatiquement à l'issue de la période d'essai ou d'introduction.

#### **Durée :**

- 8. Si un contrat a une durée supérieure à un an, après un an, le consommateur peut résilier le contrat à tout moment avec un préavis ne dépassant pas un mois, à moins que le caractère raisonnable et équitable ne s'oppose à la résiliation avant la fin de la durée convenue.

### **Article 15 - Paiement**

- 1. Sauf stipulation contraire dans le contrat ou dans des 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 par le consommateur de la confirmation du contrat.
- 2. Lors de la vente de produits à des consommateurs, les conditions générales ne peuvent jamais obliger le consommateur à 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) en question avant que le paiement anticipé stipulé n'ait été effectué.
- 3. Le consommateur a le devoir de signaler immédiatement à l'entrepreneur les inexactitudes dans les données de paiement fournies ou déclarées.
- 4. Le consommateur n'est pas en mesure d'honorer ses obligations de paiement dans les délais impartis. Si le consommateur ne respecte pas ses obligations de paiement en temps voulu, il est, après avoir été informé par l'entrepreneur du retard de paiement et que l'entrepreneur a accordé au consommateur un délai de 14 jours pour respecter ses obligations de paiement, après le non-paiement dans ce délai de 14 jours, redevable des intérêts légaux sur le montant dû et l'entrepreneur a le droit de facturer les frais d'encaissement extrajudiciaires qu'il a encourus. Ces frais de recouvrement s'élèvent à un maximum de : 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 propriétaire peut déroger aux montants et aux pourcentages mentionnés dans l'intérêt du consommateur.

### **Article 16 - Procédure de réclamation**

- 1. Le professionnel dispose d'une procédure de réclamation suffisamment visible et traite la réclamation conformément à cette procédure.
- 2. Les réclamations relatives à l'exécution du contrat doivent être soumises au professionnel de manière complète et claire dans un délai raisonnable après que le consommateur a découvert 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 plainte nécessite un délai de traitement prévisible plus long, l'entrepreneur répondra dans le délai de 14 jours avec un avis de réception et une indication de la date à laquelle le consommateur peut s'attendre à recevoir une réponse plus détaillée.

- 4. Si la plainte ne peut être résolue par accord mutuel dans un délai raisonnable ou dans les 3 mois suivant l'introduction de la plainte, un litige susceptible d'être soumis à la procédure de règlement des litiges est né.

## **Article 17 – Litiges**

- 1. Pour les accords entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels s'appliquent les présentes conditions générales, seul le droit néerlandais est applicable.

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

Les dispositions supplémentaires ou différentes des présentes conditions générales ne peuvent pas être au détriment du consommateur et doivent être consignées par écrit ou de manière à ce que le consommateur puisse les conserver de manière accessible sur un support de données durable.

## Annexe I : Modèle de formulaire de rétractation

### Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

#### A l'attention de : Safaary

Albert Einsteinweg 10A  
6045 GX ROERMOND (Pays-Bas)  
info@safaary.nl

Je/Nous\* vous informe/partageons\* par la présente que je/nous\* souhaitons mettre fin à notre accord concernant la vente des produits suivants : [désignation du produit]\*

la fourniture du contenu numérique suivant : [désignation du contenu numérique]\*

la fourniture du service suivant : [désignation du service]\*,

révoque/révoque\*

- 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 le présent formulaire est soumis sur papier)

\* Rayer ce qui ne s'applique pas ou compléter ce qui s'applique.