

Conditions générales de vente

1. Identité de l'entrepreneur

Handelsonderneming Pragma B.V., exerçant sous le nom de Toys and Garden

Kruisboog 40

3905TG Veenendaal

Les Pays-Bas

Numéro de téléphone : + 31 (0) 318 - 237697 (du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00)

E-mail : info@toysandgarden.com

Numéro de la Chambre de commerce : 08080816

Numéro de TVA: NL810362557B01

2. Champ d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre faite par le vendeur et à tout contrat à distance conclu entre le vendeur et l'acheteur.

Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales sera mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est pas possible, le vendeur doit, avant la conclusion du contrat à distance, indiquer comment les conditions générales peuvent être consultées et qu'elles seront envoyées gratuitement au consommateur dans les meilleurs délais sur demande.

Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, nonobstant l'alinéa précédent et avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales peut être mis à la disposition de l'acheteur par voie électronique de telle sorte qu'il puisse être enregistré par l'acheteur de manière simple sur un support de données durable. Si cela n'est pas 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 par voie électronique ou autrement gratuitement à la demande de l'acheteur.

Dans le cas où des conditions spécifiques de produits ou de services s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les deuxième et troisième paragraphes s'appliquent mutatis mutandis et, en cas de conditions contradictoires, le consommateur peut toujours se fonder sur la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales sont à un moment donné totalement ou partiellement nulles ou annulées, le contrat et les présentes conditions générales restent par ailleurs en vigueur et la disposition en question est remplacée immédiatement, en concertation, par une disposition qui se rapproche le plus possible de la teneur de l'original.

3. L'Offre

Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela sera explicitement indiqué dans l'offre.

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 fautes évidentes ou les erreurs manifestes dans l'offre ne lient pas le vendeur.

Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour l'acheteur quels sont les droits et obligations liés à l'acceptation de l'offre.

4. L'accord

Le contrat est conclu au moment où l'acheteur accepte l'offre et remplit les conditions qui y sont stipulées.

Si l'acheteur a accepté l'offre par voie électronique, le vendeur confirmera 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, l'acheteur peut dissoudre le contrat.

Si le contrat est conclu par voie électronique, le vendeur prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger le transfert électronique des données et assure un environnement web sécurisé. Si l'acheteur peut payer par voie électronique, le vendeur observera les mesures de sécurité appropriées.

Le vendeur peut, dans le cadre légal, se renseigner sur la capacité du consommateur à faire face à ses obligations de paiement, ainsi que sur tous les faits et facteurs importants pour une conclusion responsable de l'accord à distance. Si, sur la base de cette enquête, le vendeur a de bonnes raisons de ne pas conclure l'accord, il a le droit de refuser une commande ou une demande ou d'assortir l'exécution de conditions particulières, tout en motivant sa décision.

Le vendeur envoie au consommateur, au plus tard à la livraison du produit, du service ou du contenu numérique, les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce que l'acheteur puisse les conserver de manière accessible sur un support de données durable :

- a. l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut se rendre pour déposer une plainte ;
- b. les conditions dans lesquelles et la manière dont l'acheteur peut faire usage du droit de rétractation, ou une déclaration claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
- c. les informations sur les garanties et les services après-vente existants ;

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 l'acheteur dispose d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de rétractation.

En cas de transaction de durée, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

Chaque accord est conclu sous la condition suspensive d'une disponibilité suffisante des produits concernés.

5. Droit de rétractation

L'acheteur peut dissoudre un accord relatif à l'achat d'un produit pendant une période de réflexion de 14 jours sans donner de raisons. Le vendeur peut interroger le consommateur sur le motif de la rétractation, mais ne peut l'obliger à donner son ou ses motifs.

Le délai de rétractation visé commence 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 :

a. si l'acheteur a commandé plusieurs produits dans le même ordre : le jour où l'acheteur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit. Le vendeur peut, à condition d'en avoir clairement informé l'acheteur avant le processus de commande, refuser une commande de produits multiples avec des délais de livraison différents.

b. si la livraison d'un produit consiste en plusieurs envois ou parties : le jour où l'acheteur, ou un tiers indiqué par lui, a reçu le dernier envoi ou la dernière partie ;

c. dans le cas de contrats de livraison régulière de produits pendant une certaine période : le jour où l'acheteur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le premier produit.

6. Obligations de l'acheteur pendant le délai de réflexion

Pendant la période de réflexion, l'acheteur 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 l'acheteur peut uniquement manipuler et inspecter le produit comme il serait autorisé à le faire dans un magasin.

L'acheteur n'est responsable que de la diminution de la valeur du produit résultant d'une manière de manipuler le produit qui va au-delà de ce qui est autorisé au paragraphe 1.

L'acheteur n'est pas responsable de la dépréciation du produit si le vendeur ne lui a pas fourni toutes les informations légalement requises sur le droit de rétractation avant ou lors de la conclusion du contrat.

7. Exercice du droit de rétractation par l'acheteur et coûts y afférents

Si l'acheteur exerce son droit de rétractation, il en informe le vendeur dans le délai de rétractation au moyen du modèle de formulaire de rétractation ou d'une autre manière non ambiguë.

Dès que possible, mais dans un délai de 14 jours, l'acheteur renvoie le produit ou le remet au (un représentant autorisé de) vendeur. Cela n'est pas nécessaire si le vendeur a proposé de collecter lui-même le produit. L'acheteur a en tout cas respecté le délai de retour s'il renvoie le produit avant l'expiration du délai de réflexion.

L'acheteur 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.

Le risque et la charge de la preuve de l'exercice correct et opportun du droit de rétractation incombent à l'acheteur.

Nous prenons en charge les frais directs de renvoi du bien. Retour gratuit sous 30 jours.

8. Obligations du vendeur en cas de rétractation

Si le vendeur permet la notification de la rétractation par l'acheteur par voie électronique, il envoie un accusé de réception sans délai après avoir reçu cette notification.

Le vendeur rembourse tous les paiements de l'acheteur, y compris les éventuels frais de livraison facturés par le vendeur pour le produit retourné, sans délai mais dans les 14 jours suivant le jour où l'acheteur lui notifie la rétractation. À moins que le vendeur ne propose de récupérer lui-même le produit, il peut attendre, pour effectuer le remboursement, d'avoir reçu le produit ou que l'acheteur prouve qu'il a renvoyé le produit, la date la plus proche étant retenue.

Le vendeur utilise le même moyen de paiement que celui utilisé par l'acheteur pour le remboursement, sauf si le vendeur accepte un autre moyen. Le remboursement est gratuit pour l'acheteur.

Si l'acheteur a choisi un mode de livraison plus coûteux que la livraison standard la moins chère, le vendeur n'est pas tenu de rembourser les coûts supplémentaires liés au mode le plus coûteux.

9. Le prix

Pendant la période de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne seront pas augmentés, à l'exception des modifications de prix dues aux changements de taux de TVA.

Contrairement au paragraphe précédent, le vendeur peut offrir des produits ou des services dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels le vendeur n'a aucune influence, avec des prix variables. Ce lien avec les fluctuations et le fait que tous les prix mentionnés sont des prix cibles seront mentionnés dans l'offre.

Les augmentations de prix dans un délai de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles résultent de réglementations ou de dispositions légales.

Les augmentations de prix à partir de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si le vendeur les a stipulées et :

- a. ils sont le résultat de règlements ou de stipulations légales ; ou
- b. le consommateur est autorisé à résilier le contrat le jour où l'augmentation de prix prend effet.

Les prix mentionnés dans l'offre de produits ou de services incluent la TVA.

Tous les prix s'entendent sous réserve d'erreurs d'impression et de composition. Aucune responsabilité n'est acceptée pour les conséquences des erreurs d'impression et de composition. En cas d'erreurs d'impression et de composition, le vendeur n'est pas obligé de livrer le produit selon le prix incorrect.

10. Conformité et garantie

Le vendeur garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de solidité et/ou d'utilisabilité et aux dispositions légales et/ou réglementations gouvernementales existantes à la date de la conclusion du contrat. Si cela a été convenu, le vendeur garantit également que le produit est adapté à un usage autre que normal.

Toute garantie fournie par le vendeur, le fabricant ou l'importateur n'affecte pas les droits et prétentions que l'acheteur peut faire valoir à l'encontre du vendeur en vertu du contrat.

Tout défaut ou produit mal livré doit être signalé par écrit au vendeur dans les 2 mois suivant la livraison. Le retour des produits doit se faire dans l'emballage d'origine et dans un état neuf.

La période de garantie du vendeur correspond à la période de garantie de l'usine. Toutefois, le vendeur n'est jamais responsable de l'adéquation finale des produits à chaque application individuelle par le consommateur, ni de tout conseil concernant l'utilisation ou l'application des produits.

La garantie ne s'applique pas si :

l'acheteur a réparé et/ou modifié lui-même les produits livrés ou les a fait réparer et/ou modifier par des tiers ;

les produits livrés ont été exposés à des conditions anormales ou traités de manière négligente ou contraire aux instructions de l'entrepreneur et/ou de l'emballage.

11. Livraison

Le vendeur 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.

Le lieu de livraison est l'adresse que l'acheteur a fait connaître au vendeur.

La société exécutera les commandes acceptées avec la rapidité voulue, mais au plus tard dans les 30 jours, sauf si l'acheteur a convenu d'un délai de livraison plus long. Si la livraison est retardée, ou si une commande ne peut être exécutée ou ne peut être exécutée que partiellement, l'acheteur en sera informé

au plus tard 30 jours après que la commande a été passée. Dans ce cas, l'acheteur a le droit de résilier l'accord sans frais. L'acheteur n'a droit à aucune compensation.

Tous les délais de livraison sont donnés à titre indicatif. L'acheteur ne peut tirer aucun droit des clauses mentionnées. Le dépassement d'un délai ne donne pas droit à une indemnisation de l'acheteur.

En cas de dissolution, le vendeur remboursera le montant payé par l'acheteur dès que possible, mais au plus tard dans les 14 jours suivant la dissolution.

Si la livraison d'un produit commandé s'avère impossible, le vendeur s'efforcera de fournir un article de remplacement. Au plus tard à la livraison, il sera indiqué de manière claire et compréhensible qu'un article de remplacement est livré. Pour les articles de remplacement, le droit de rétractation ne peut être exclu. Les frais de retour sont à la charge du vendeur.

Le risque d'endommagement et/ou de perte des produits incombe au vendeur jusqu'au moment de la livraison à l'acheteur ou à un représentant désigné à l'avance et connu de l'entrepreneur, sauf accord contraire explicite.

12. Paiement

Sauf disposition contraire dans l'accord ou les conditions supplémentaires, les montants dus par l'acheteur 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 de l'accord. Dans le cas d'un contrat de prestation de service, cette période commence le jour suivant la réception par l'acheteur de la confirmation du contrat.

Lors de la vente de produits à des acheteurs, les conditions générales ne peuvent jamais exiger que l'acheteur paie plus de 50 % d'avance. Lorsque le paiement anticipé a été stipulé, l'acheteur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du ou des services en question avant le paiement anticipé stipulé.

L'acheteur a le devoir de signaler immédiatement à l'entrepreneur les inexactitudes dans les données de paiement fournies ou mentionnées. Si l'acheteur ne s'acquitte pas en temps voulu de sa ou ses obligations de paiement, il est, après avoir été informé par l'entrepreneur du retard de paiement et que celui-ci lui a accordé un délai de 14 jours pour s'acquitter encore de 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 de recouvrement extrajudiciaires qu'il a engagés.

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 s'écarter de ces montants et pourcentages dans l'intérêt du consommateur.

13. Litiges

Le vendeur dispose d'une procédure de plainte suffisamment connue et traite les plaintes conformément à cette procédure. Les plaintes concernant l'exécution du contrat doivent être soumises au vendeur dans un délai raisonnable après que l'acheteur a découvert les défauts, décrits de manière complète et claire.

Les plaintes soumises au vendeur recevront une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une plainte nécessite un temps de traitement vraisemblablement plus long, le vendeur répondra dans le délai de 14 jours par un accusé de réception et une indication du moment où l'acheteur peut s'attendre à une réponse plus détaillée.