

Conditions d'utilisation - High-Clean.com

Table des matières :

- Article 1- Définitions
- Article 2- Identité de l'entrepreneur
- Article 3- Champ d'application
- Article 4- L'offre
- Article 5- Le Contrat
- Article 6- Le droit de rétractation
- Article 7- Les obligations du consommateur pendant le délai de réflexion
- Article 8- L'exercice du droit de rétractation par le consommateur et coûts y afférents
- Article 9- Les obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation
- Article 10- L'exclusion du droit de rétractation
- Article 11- Le Prix
- Article 12- Le respect du contrat et la garantie supplémentaire
- Article 13- La livraison et l'exécution
- Article 14- Les transactions inscrites dans la durée : durée, résiliation et renouvellement
- Article 15- Le paiement
- Article 16 – L'interdiction des fins commerciales
- Article 17- La procédure de réclamation
- Article 18- Les litiges

Article 1- Définitions

Dans ces conditions, nous entendons par :

1. **Le contrat accessoire** : le contrat par lequel le consommateur acquiert des produits, du contenu numérique et/ou des services liés à un contrat à distance et par lequel ces produits, ce contenu numérique et/ou ces services sont fournis par l'entrepreneur ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et l'entrepreneur ;
2. **Le délai de réflexion** : le délai pendant lequel le consommateur peut exercer son droit de rétractation ;
3. **Le consommateur** : la personne physique n'agissant pas à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;
4. **Le jour** : le jour calendaire ;
5. **Le contenu numérique** : les données produites et fournies sous forme numérique ;
6. **Le contrat s'inscrivant dans la durée** : le contrat portant sur la fourniture régulière de biens, de services et/ou de contenu numérique pendant une période déterminée ;
7. **Le support durable de données** : tout dispositif - y compris le courrier électronique - permettant au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière qui en permette la consultation ou l'utilisation ultérieure pendant un laps de temps adapté à l'usage auquel les informations sont destinées, et qui permette la reproduction inaltérée des informations stockées ;
8. **Le droit de rétractation** : la possibilité pour le consommateur de se rétracter du contrat à distance pendant la période de réflexion ;
9. **L'entrepreneur** : la personne physique ou morale proposant des produits (l'accès à) des contenus numériques et/ou des services à distance aux consommateurs ;
10. **Le contrat à distance** : le 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, qui, jusqu'à et y compris la conclusion du contrat, utilise exclusivement ou conjointement une ou plusieurs techniques de communication à distance ;

11. **Le modèle de formulaire de rétractation** : le modèle européen de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I des présentes conditions générales. L'annexe 1 ne doit pas nécessairement être mise à disposition si le consommateur ne dispose pas d'un droit de rétractation pour sa commande ;
12. **La technologie de communication à distance** : les moyens pouvant être utilisés pour conclure un contrat, sans que le consommateur et l'entrepreneur doivent se trouver dans la même pièce au même moment.

Article 2- L'identité de l'entrepreneur

High-clean.com B.V.

Twin Span 41

3897AG Zeewolde, Pays-Bas

Numéro de téléphone ; 085-401 7873 (MA-VR 9 h – 16 h)

Adresse électronique : info@high-clean.com

Numéro de la chambre de commerce : 81 166 990

Numéro d'identification à la TVA : NL861965073B01

Article 3- Le champ d'application

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre faite par l'entrepreneur et à tout contrat à distance conclu entre l'entrepreneur et les consommateurs.
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 signalé, avant la conclusion du contrat à distance, comment les conditions générales peuvent être consultées dans ses locaux et qu'elles sont envoyées gratuitement dans les meilleurs délais, sur simple demande du consommateur.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, nonobstant le paragraphe précédent et avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales peut être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de manière à ce qu'il puisse être facilement stocké par le consommateur sur un support durable de données. 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 qu'elles seront envoyées par voie électronique ou autrement sans frais, à la demande du consommateur.
4. 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.

Article 4- L'offre

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela sera expressément 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 sont une représentation fidèle des produits, services et/ou contenus numériques proposés. Les erreurs évidentes dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.
3. Chaque 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- 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 énoncées.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirme sans délai 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 le contrat.
3. Si le contrat 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 prendra les mesures de sécurité appropriées à cet effet.
4. Dans ce cadre juridique, l'entrepreneur peut savoir si le consommateur est en mesure de respecter ses obligations de paiement, ainsi que tous les faits et facteurs importants pour une conclusion responsable du contrat à distance. Si, sur la base de cette enquête, l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, il a le droit de refuser une commande ou une demande ou d'en assortir l'exécution de conditions particulières, en motivant sa décision.
5. L'entrepreneur 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 de l'entrepreneur à laquelle le consommateur peut adresser ses réclamations ;
 - b. Les conditions et la manière dont le consommateur peut exercer son droit de rétractation, ou une déclaration claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
 - c. Les informations sur les garanties et les services existants après l'achat ;
 - 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 une durée indéterminée ;
 - f. Si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de rétractation.
6. Dans le cas d'une opération de durée, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

Article 6- Le droit de rétractation

Pour les produits :

1. Les consommateurs peuvent résilier un contrat relatif à l'achat d'un produit pendant une période de réflexion d'au moins **14 jours** sans donner de raisons. L'entrepreneur peut demander au consommateur la raison de la rétractation, mais ne peut l'obliger à donner sa ou ses raisons.
2. Le délai de réflexion visé au paragraphe 1 commence à courir le lendemain du jour où le consommateur, ou un tiers désigné à l'avance par le consommateur et qui n'est pas le transporteur, a reçu le produit, ou :
 - a. si le consommateur a commandé plusieurs produits dans la même commande : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit. L'entrepreneur peut, à condition d'en avoir clairement informé le consommateur avant le processus de commande, refuser une commande de plusieurs produits 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 les contrats de livraison régulière de produits pendant une période déterminée : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui a reçu le premier produit.

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

3. 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 réflexion expire 12 mois après la fin du délai de réflexion initial déterminé conformément aux paragraphes précédents du présent article.
4. Si l'entrepreneur a fourni au consommateur les informations visées au paragraphe précédent dans les 12 mois suivant la date d'entrée en vigueur du délai de réflexion initial, le délai de réflexion expire 14 jours après le jour où le consommateur a reçu ces informations.

Article 7- Les obligations du consommateur pendant le délai de réflexion

1. Pendant la période de réflexion, le consommateur manipulera le produit et son emballage avec précaution. Il ne déballe ou n'utilise le produit que dans la mesure nécessaire pour établir sa nature, ses caractéristiques et son fonctionnement. Le principe est que le consommateur ne peut manipuler et inspecter le produit que de la même manière qu'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 l'entrepreneur 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- L'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 dans le délai de rétractation en utilisant le modèle de formulaire de rétractation ou d'une autre manière non équivoque.
2. Dès que possible, mais dans un délai de 14 jours à compter du jour suivant la notification visée au paragraphe 1, le consommateur renvoie le produit ou le remet à (un représentant autorisé de) l'entrepreneur. Cela n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de collecter lui-même le produit. Le consommateur a respecté le délai de retour dans tous les cas s'il renvoie le produit avant l'expiration du délai de réflexion.
3. Le consommateur renvoie le produit avec tous les accessoires livrés, si cela est raisonnablement possible, dans son état et son emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.
4. Le risque et la charge de la preuve de l'exercice correct et en temps voulu du droit de rétractation incombent au consommateur.
5. Le consommateur supporte le coût direct du retour du produit.
6. Le consommateur ne supporte aucun coût pour la livraison totale ou partielle d'un contenu numérique qui n'est pas livré sur un support matériel si :
 - a. il n'a pas expressément accepté, avant sa livraison, de commencer l'exécution du contrat avant la fin du délai de réflexion ;
 - b. il n'a pas reconnu avoir perdu son droit de rétractation lorsqu'il a donné son consentement ; ou
 - c. l'entrepreneur a omis de confirmer cette déclaration du consommateur.
7. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, tous les contrats supplémentaires seront résiliés de plein droit.

Article 9- Les obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation

1. Si l'entrepreneur 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'entrepreneur rembourse tous les paiements effectués par le consommateur, y compris les frais de livraison facturés par l'entrepreneur pour le produit retourné, sans délai, mais au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le consommateur 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. L'entrepreneur utilisera le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour le remboursement, sauf si le consommateur accepte 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, l'entrepreneur n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires liés au mode de livraison plus coûteux.

Article 10- L'exclusion du droit de rétractation

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

1. 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 se produire pendant le délai de rétractation ;
2. Contrats conclus lors d'une vente aux enchères publiques. Une enchère publique est une méthode de vente dans laquelle des produits, du contenu numérique et/ou des services sont proposés par l'entrepreneur à des consommateurs qui assistent ou ont la possibilité d'assister à l'enchère en personne, sous la direction d'un commissaire-priseur, et dans laquelle l'adjudicataire est tenu d'acheter les produits, le contenu numérique et/ou les services ;
3. Les contrats de service, après l'exécution complète du service, mais seulement si :
 - a. l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur ; et
 - b. le consommateur a déclaré qu'il perdait son droit de rétractation une fois que l'entrepreneur a pleinement exécuté le contrat ;
4. Les Produits fabriqués selon les spécifications du Consommateur, 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 ;
5. Les produits qui s'abîment rapidement ou dont la durée de conservation est limitée ;
6. 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 ;
7. Les produits qui, après livraison, sont par nature irrévocablement mélangés à d'autres produits ;
8. 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. Nonobstant le paragraphe précédent, l'entrepreneur peut offrir des produits ou des services dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels l'entrepreneur n'a aucune influence, avec des prix variables. Cette offre est sujette à des fluctuations et le fait que les prix indiqués sont des prix cibles est mentionné dans l'offre.
3. Les augmentations de prix dans les trois mois suivant la conclusion du contrat 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 a le pouvoir de résilier le contrat à partir 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 – Le respect du contrat et garantie supplémentaire

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de solidité et/ou d'utilisabilité et aux dispositions légales et/ou réglementations gouvernementales en vigueur à la date de la conclusion de l'accord. En cas d'accord, 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 du contrat si l'entrepreneur n'a pas rempli sa part de l'accord.
3. Garantie supplémentaire : tout engagement de l'entrepreneur, 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.

4. Les manches télescopiques sont garantis 5 ans dans le cadre d'une utilisation normale. Les dommages dus à une utilisation inappropriée, notamment les chutes, les chocs, les coups sur les avant-toits, le fait de se tenir debout dessus, de rouler dessus, etc. ne sont pas couverts par la garantie et seront évalués au cas par cas. Tous les accessoires sont couverts par une garantie de 2 ans, dans le cadre d'une utilisation normale, avec les exceptions énumérées dans cet article.

Article 13- La livraison et l'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 du paragraphe 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur exécutera les commandes acceptées avec la rapidité voulue, mais au plus tard dans un délai de 30 jours, sauf si un autre délai de livraison a été convenu. Si la livraison est retardée ou si une commande ne peut être exécutée ou ne peut l'être que partiellement, le consommateur en sera informé au plus tard 30 jours après la passation de la commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais et de recevoir des dommages et intérêts éventuels.
4. Après la dissolution conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur 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 15- Le paiement

1. Sauf stipulation contraire dans le contrat ou dans les conditions additionnelles, les montants dus par le consommateur doivent être payés intégralement et à l'avance, sauf accord écrit contraire.
2. Lors de la vente de produits à des consommateurs, les conditions générales ne peuvent jamais exiger des consommateurs qu'ils paient plus de 50 % à l'avance. En cas de paiement anticipé, 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 n'ait été effectué.
3. Le consommateur a le devoir de signaler immédiatement à l'entrepreneur les inexactitudes dans les détails de paiement fournis ou mentionnés.
4. 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 avoir reçu de ce dernier un délai de 14 jours pour se conformer à ses obligations de paiement, après le non-paiement dans ce délai de 14 jours, obligé de payer les intérêts légaux sur le montant encore dû et l'entrepreneur a le droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires qu'il a engagés. Ces frais d'encaissement ne doivent pas dépasser : 15 % sur les montants impayés jusqu'à 2 500 € ; 10 % sur les 2 500 € suivants et 5 % sur les 5 000 € suivants, avec un minimum de 40 €. L'entrepreneur peut s'écarter des montants et des pourcentages mentionnés au profit du consommateur.

Article 16 – L'interdiction des fins commerciales

1. Il est interdit d'utiliser les biens achetés à des fins commerciales. Le client est tenu de conserver les biens achetés pour lui-même et ne peut donc en aucun cas les revendre à des tiers.
2. Il est interdit d'utiliser et de retourner les produits achetés pour des séances de photos, des expositions, du merchandising, etc. sans l'autorisation écrite de High-Clean.com.
3. Il est interdit d'utiliser, de copier ou de distribuer des photos, du contenu, des textes, des vidéos et d'autres éléments similaires provenant de notre site Web, de nos produits, de nos dépliants et de nos brochures sans l'autorisation écrite de High-clean.com.

Article 17- La procédure de réclamation

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de réclamation suffisamment connue et traite la réclamation conformément à cette procédure.
2. Les plaintes concernant l'exécution du contrat doivent être soumises à l'entrepreneur de manière complète et clairement décrite dans un délai raisonnable après que le consommateur a constaté les défauts.

3. Les plaintes déposées auprès de l'entrepreneur recevront 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 en envoyant un accusé de réception et en indiquant au consommateur quand il peut s'attendre à recevoir une réponse plus détaillée.
4. Dans tous les cas, le consommateur doit donner à l'entrepreneur quatre semaines pour résoudre la plainte d'un commun accord. À l'issue de cette période, un différend survient et peut faire l'objet d'un règlement.
5. Les plaintes peuvent être adressées par courrier électronique à info@www.high-clean.com. Si cela ne permet pas de trouver une solution, il est possible de soumettre votre litige à la médiation de Stichting WebwinkelKeur. À partir du 15 février 2016, les consommateurs de l'UE pourront également déposer des plaintes par la plateforme ODR de la Commission européenne. Cette plateforme ODR peut être consultée à l'adresse suivante : ODR. Si votre plainte n'est pas déjà en cours d'examen ailleurs, vous pouvez la déposer sur la plateforme de l'Union européenne.

Article 18- Les litiges

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