

## Conditions générales de Vavabid

Vavabid.be fait partie de Emesa Nederland B.V. Nous sommes une entreprise néerlandaise, mais vous pouvez toujours nous contacter depuis la Belgique pour toute question.

Comment fonctionne Vavabid? Vous pouvez en apprendre davantage sur notre site Internet. Nos conditions générales s'appliquent à tous les contrats conclus par l'intermédiaire de nos sites Internet.

Les conditions ci-dessous s'appliquent si vous achetez quelque chose chez nous. Si vous achetez quelque chose auprès d'un autre fournisseur, où nous ne faisons qu'intervenir, cherchez plus loin dans ce document les conditions qui s'appliquent.

*Version : avril 2023*

### 1. Définitions

- site(s) d'enchères : nos plates-formes d'enchères (vakantievervelingen.nl, vakantievervelingen.be, Vavabid.be, Slajeslag.nl, aladoo.de) et le(s) site(s) (mobiles), les applications et autres plates-formes Emesa via lesquelles Emesa propose et fournit des produits et forfaits/services d'un prestataire.
- consommateur : une personne physique qui n'agit pas dans l'exercice d'une profession ou d'une entreprise.
- vous ou l'enchérisseur : vous, après vous être enregistré comme consommateur sur le site d'enchères et avec votre compte d'utilisateur pouvez enchérir sur une enchère sur l'un de nos sites.
- prestataire : le fournisseur du forfait ou service que Emesa propose et fournit par l'intermédiaire du site d'enchères, en utilisant les services du prestataire.
- bon : Le droit émis et vendu par Emesa d'acheter un service auprès d'un fournisseur de services. En utilisant le bon ou en effectuant une réservation, le fournisseur doit livrer billet : Preuve d'entrée pour un événement ou un forfait organisé par un tiers différent d'Emesa.
- nous ou Emesa : Emesa Nederland B.V., nos coordonnées :

Emesa Nederland B.V.

Rietlandpark 333

1019 DW Amsterdam

Numéro de téléphone 02 808 49 93

Accessibilité :

Mardi au vendredi : 9h00 à 21h00

Samedi : 10h00 à 17h00

Dimanche : 10h00 à 19h00

Adresse électronique : klantendienst@vakantievervelingen.be

Numéro de la Chambre de Commerce des Pays-Bas : 52335631

N° TVA : NL850400429B01

Bankaccountno: NL 84 ABNA 08192.51.542

## 2. Conditions d'utilisation

1. Si vous avez 18 ans ou plus, vous pouvez créer un compte utilisateur pour notre site d'enchères. Veuillez indiquer votre nom, votre adresse et les autres informations demandées.
2. Nous supposons que les données que vous fournissez lors de la création de votre compte utilisateur sont correctes. Si elles sont incorrectes selon vous, nous vous demandons d'en apporter un justificatif.
3. Les données de connexion vous permettent de vous connecter à votre compte utilisateur.
4. Vous êtes et restez responsable de l'utilisation de votre compte utilisateur et des offres émises à partir de votre compte utilisateur. Gardez donc ces informations secrètes et ne les partagez pas avec des tiers. Avec une offre gagnante depuis votre compte utilisateur, un contrat d'enchères définitif est conclu, ce qui signifie qu'en tant que titulaire de ce compte utilisateur, vous êtes tenu de nous payer la vente aux enchères remportée. Par conséquent, même si quelqu'un d'autre a gagné une vente aux enchères depuis votre compte utilisateur.
5. Un compte utilisateur est personnel. Si vous partagez votre téléphone ou votre tablette avec un tiers alors que vous êtes connecté à notre site d'enchères, par exemple via l'application, peut aussi signifier que cette autre personne gagne une vente aux enchères que vous êtes tenue de payer en tant que titulaire du compte utilisateur.

## 3. Transparence des enchères et confidentialité

1. Notre procédure d'enchères est honnête et supervisée par un notaire. Le processus est le plus transparent possible. La vente aux enchères est proposée sur plusieurs url et applications (c'est-à-dire sur les sites d'enchères). Les enchères se trouvent donc également sur les site d'enchères. Une seule vente aux enchères est donc proposée et peut être consultée sur différents sites, url, pays et applications.
2. Lorsque vous enchérissez, votre vrai nom est affiché sur la vente aux enchères. Cela signifie également que tout le monde peut voir qui a enchéri sur une vente aux enchères. Votre nom s'affiche donc à plusieurs endroits.
3. La manipulation des offres ou des prix sur notre site d'enchères ainsi que tout autre abus ou fraude sont activement recherchés par nos soins. Dès que nous soupçonnons ou constatons des abus, nous agissons en conséquence. Pour vous permettre de continuer à participer en toute sécurité à nos enchères. Si vous soupçonnez un abus de la part d'une autre personne, vous pouvez nous le signaler via notre service clientèle. Si vous avez manipulé le prix d'une vente aux enchères ou tenté de le manipuler ou de le faire manipuler, que ce soit ou non en utilisant des robots d'enchères et en émettant automatiquement des offres, nous vous refuserons l'accès à notre site d'enchères et bloquerons votre compte d'utilisateur.
4. Nous ne vendons pas vos données personnelles. Vos données à caractère personnel restent chez nous et nous ne les partageons pas avec des tiers sans votre autorisation. Nous pouvons toutefois partager des données dans le cadre de l'exécution du contrat, par exemple avec le service de livraison ou un fournisseur, si vous effectuez une réservation par exemple.
5. Nous utilisons votre adresse e-mail pour vous informer si vous avez remporté une enchère ou si une personne a surenchéri sur votre enchère. Vous pouvez également choisir de recevoir ces informations par SMS ou par le biais de notifications push.
6. Vous pouvez modifier vos données et paramètres via votre compte utilisateur.
7. Vous avez des questions sur notre politique de confidentialité ? Consultez notre déclaration de confidentialité sur le site d'enchères ou envoyez un message à [legal@emesa.nl](mailto:legal@emesa.nl).

#### 4. Offre aux enchères

1. Si vous remportez une enchère, vous concluez un accord avec nous. Nous livrons les produits, les tickets et les bons. Si vous échangez un bon auprès d'un fournisseur ou effectuez une réservation auprès d'un fournisseur, le fournisseur fournira et exécutera le service pour lequel vous échangez le bon. Nous avons conclu des accords à ce sujet avec des fournisseurs.
2. Nous sélectionnons soigneusement nos prestataires, mais le prestataire assure l'exécution. Notre société n'est pas directement responsable du respect correct par le prestataire. Nous sommes toutefois responsables de la livraison du bon et, par exemple, du bon fonctionnement du produit. Nous mettons tout en œuvre pour nous assurer que le prestataire s'acquitte correctement de ses obligations envers vous. Nous nous tenons donc à votre entière disposition pour toute réclamation concernant un prestataire. Nous essayons de résoudre ces réclamations au mieux et nous pouvons à nouveau intervenir entre vous et le prestataire. Vous pouvez compter sur nous, mais vous ne pouvez pas nous y obliger. Nous ne sommes pas tenus de vous payer une indemnité ou un remboursement, seul le prestataire est tenu de le faire.
3. Notre offre sur le site d'enchères comprend une description aussi précise que possible des produits, forfaits ou services proposés. Les éventuelles erreurs ou erreurs évidentes dans le descriptif de l'offre et/ou dans les illustrations présentées ne sont pas contraignantes et n'entraînent aucune responsabilité dans le chef d'Emesa et/ou du prestataire. S'il est question de disponibilité, nous nous efforçons de donner une représentation aussi actualisée que possible, mais nous dépendons pour cela du prestataire.
4. Notre offre sur le site d'enchères contient toutes les informations et tous les frais liés à l'achat d'une vente aux enchères par une offre gagnante, y compris les frais supplémentaires et l'application ou non du droit de rétractation. Cela s'applique également aux offres à prix fixe.
5. Si nous proposons des produits et des services à un prix fixe ou en tant qu'ajout, les présentes conditions générales s'y appliquent. (achat direct ou vente croisée)
6. Le contrat conclu entre vous et nous est établi au moment où il s'avère que vous avez placé l'offre la plus élevée à l'issue de l'enchère. C'est irrévocable. S'il s'agit d'une offre à prix fixe, comme indiqué dans l'alinéa précédent, le contrat est conclu après acceptation de notre offre.
7. Le contrat est confirmé par courriel et, si vous le souhaitez, par SMS et par notification push.
8. La durée de validité pendant laquelle vous pouvez bénéficier d'un forfait figure sur la page des enchères. Pendant cette période, vous devez avoir profité de votre forfait, sauf indication contraire.
9. Les prix ne sont pas fixes, mais varient en fonction du processus de vente aux enchères. Le prix final est déterminé par l'offre gagnante. Après avoir remporté une vente aux enchères, une « mise à niveau » ou une « vente croisée » peuvent être proposées. Vous acceptez la mise à niveau/la vente croisée avant de choisir un mode de paiement. La mise à niveau/la vente croisée fait alors partie intégrante du contrat d'enchères. Après le choix d'une méthode de paiement, une mise à niveau ne peut plus être annulée, sauf en cas de possibilité de rétractation. Tous les prix s'entendent TVA incluse.

## **5. Annulation, délai de réflexion, droit de rétractation**

### **1. Produits**

Vous avez le droit de vous rétracter du contrat sans motif et dans un délai de 14 jours à compter de la réception des produits. Le délai commence dès que vous ou un tiers désigné par vous avez reçu les produits.

Pour exercer le droit de rétractation, nous vous demandons de nous communiquer, dans les délais impartis, via le formulaire modèle ou non, que vous souhaitez renoncer à l'achat. Toutefois, pour les achats sur les site d'enchères, nous disposons également d'une procédure simplifiée, disponible sur le site Internet, dans la section Service Clientèle. Il est préférable d'également utiliser cette procédure. Vous devez également renvoyer les produits dans les 14 jours suivant l'envoi de la notification. Nous discuterons le cas échéant avec vous de la meilleure manière de renvoyer les produits et nous vous fournirons l'adresse correcte. Nous disposons en effet de plusieurs entrepôts.

Pendant le délai susmentionné, vous pouvez faire ce qui est raisonnablement nécessaire pour évaluer le produit. Il est permis d'essayer le produit de la même manière que vous le feriez dans un magasin physique. Nous vous prions toutefois de bien vouloir retourner autant que possible le produit dans son emballage d'origine.

### **2. Bons, services, billets, etc.**

Si vous avez acheté un bon ou un service (par exemple pour réserver un forfait ou acheter un produit), vous pouvez l'annuler jusqu'à 14 jours après l'achat, sauf si vous avez déjà échangé le bon ou si vous avez déjà choisi une date si le bon est valable pour un parc de vacances, un voyage ou une excursion. Pour exercer le droit de rétractation, nous vous demandons de nous en informer dans le délai imparti.

### **3. Remboursement**

Vous recevez tous les montants payés, y compris les éventuels frais d'enchères et les frais de livraison pour l'expédition d'origine, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle vous avez indiqué vouloir exercer le droit de rétractation. Nous vous rembourserons en utilisant le même moyen de paiement que celui par lequel vous avez payé, à moins que nous ne convenions ensemble d'une autre méthode. Les frais de retour des produits sont à votre charge. Nous pouvons toutefois attendre d'avoir reçu les produits ou la preuve qu'ils ont bien été envoyés avant d'effectuer le remboursement. Pour les bons, nous vérifierons d'abord s'ils n'ont pas déjà été échangés. Vous ne devez naturellement pas nous renvoyer les bons et, par exemple, les billets numériques.

Dès le moment où vous avez effectué avec le produit davantage que nécessaire pour pouvoir l'évaluer, ou si vous souhaitez le conserver, nous pouvons déduire du montant à rembourser la dépréciation qui en résulte.

### **4. Exclusion du droit de rétractation**

Le droit de rétractation est exclu pour :

- les produits qui se dégradent rapidement ou ont une durée de vie limitée ;
- les produits qui, pour des raisons d'hygiène, ne peuvent être retournés après ouverture, et dont le sceau a été rompu ;
- les CD, DVD, disques Blu-Ray ou logiciels dont le sceau a été rompu ;

- la livraison de journaux ou de magazines ;
- les billets pour le transport de personnes, tels que les tickets de train ;
- les services (ou bons, bons pour services) tels que les voyages (packages), événements, hôtels, maisons de vacances, forfaits, billets, pour lesquels une date et une heure déterminées ont été convenues ;
- les services dont l'exécution a commencé avec l'autorisation du consommateur, comme les bons déjà échangés (réservés), les billets, etc.
- le contenu numérique non fourni sur un support matériel, pour lequel la fourniture du contenu numérique a commencé avec votre consentement explicite et vous reconnaissez avoir perdu le droit de rétractation.

**Formulaire modèle de rétractation**

(Ne remplir et renvoyer ce formulaire que si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

À (nom de l'entreprise),

Je (Nous)\* vous informe (informons)\* que je (nous)\* suis (sommes) d'accord en ce qui concerne :

la vente des biens suivants :

la fourniture du contenu numérique suivant :

révoque (révoquons) l'exécution du service suivant :

Commandé le\*/Reçu le\* :

Nom(s) du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement si ce formulaire est soumis en version papier) :

Date :

(\* ) Biffer la mention inutile

## 6. Paiement

1. Sauf indication contraire dans l'offre, vous payez, après avoir remporté l'enchère, tous les contrats conclus par l'intermédiaire du site d'enchères. Cela vaut pour tous les produits, services et forfaits via les sites de vente aux enchères. Votre paiement est libératoire vis-à-vis de nous. Après nous avoir payé, vous n'avez rien à payer aux fournisseurs, à moins que vous n'achetiez des services supplémentaires au fournisseur qui ne sont pas inclus dans l'offre, ou que nous ne soyons pas autorisés et/ou incapables de percevoir certains montants.
2. Vous pouvez simplement payer vos enchères via votre compte d'utilisateur. Nous vous enverrons également un courrier électronique contenant les détails et les possibilités de paiement. Lorsque des coûts sont facturés pour l'utilisation de certains modes de paiement, ils sont indiqués dans les modes de paiement. Les frais se trouvent également sur le site d'enchères. Nous offrons: Bancontact et creditcard.

3. Vous devez payer une vente aux enchères remportée dans les cinq (5) jours, délai de paiement ultime.
4. Si vous ne payez pas dans le délai de cinq (5) jours, vous êtes de plein droit en défaut. Nous vous demanderons une nouvelle fois par e-mail de procéder au paiement. Vous disposez alors encore d'un délai de 14 jours.
5. Les factures doivent être payées dans le délai visé au paragraphe 4, nous serons obligés de réclamer le montant dû par recouvrement judiciaire (Intrum).  
En cas de retard de paiement, nous vous enverrons un premier rappel gratuit. Si vous ne payez pas dans le délai de paiement stipulé dans le premier rappel, vous serez redevable d'intérêts de retard, conformément à loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, et d'une indemnité forfaitaire calculée comme suit :
  - a) 20 EUR si le solde dû est inférieur ou égal à 150 EUR ;
  - b) 30 EUR majorés de 10% du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 EUR et 500 EUR, si le solde dû se situe entre 150,01 EUR et 500 EUR ;
  - c) 65 EUR majorés de 5% du montant dû sur la tranche supérieure à 500 EUR, avec un maximum de 2000 EUR, si le solde dû est supérieur à 500 EUR. Tant que vous avez une obligation de paiement en souffrance chez nous, vous ne pouvez plus participer (temporairement) à des enchères. Après paiement des créances en souffrance, vous pouvez à nouveau participer à des ventes sur le(s) site(s) d'enchère(s).

## **7. Exécution**

### ***Temps libre, hébergement et voyage (bons et billets)***

1. Après le paiement de votre vente aux enchères remportée, vous pouvez télécharger un bon de valeur sur votre compte utilisateur ou, par exemple, réserver via un lien. Le mode de fonctionnement exact s'applique à l'offre et aux enchères que vous avez remportées. Après avoir réservé (échangé), vous pouvez profiter de ce que vous avez remporté.
2. Emportez la confirmation de votre réservation avec le bon de valeur auprès du prestataire à la date du forfait ou du service, le cas échéant. En cas de voyage réservé, le prestataire vous envoie les documents de voyage comme les billets d'avion. Cela vous permet de profiter de votre voyage gagné. Le prestataire envoie les documents de voyage par courriel, sauf indication contraire dans l'offre sur le site des enchères ou sur le bon d'achat.
3. Une fois que vous avez gagné vos billets électroniques, vous pouvez les télécharger sur votre compte d'utilisateur après paiement. Si les billets électroniques sont envoyés d'une autre manière, cela est mentionné dans l'offre.

### ***Produits***

4. Dès que la vente aux enchères est terminée ou que l'achat est confirmé chez nous, nous envoyons les produits dans les plus brefs délais dans le respect du présent article et des conditions de paiement (article 6).
5. Nous sommes autorisés à faire appel à des tiers dans l'exécution des obligations découlant du contrat. Nous pensons par exemple à des compagnies de transport.
6. Les délais de livraison peuvent varier en fonction des accords. Le délai est affiché clairement sur le marché ou sur le site d'enchères. Si aucun délai n'est mentionné, nous livrons dans les 30 jours.
7. Si nous ne sommes pas en mesure de livrer les produits dans les délais convenus, nous vous en informons. Vous pouvez alors toujours résilier le contrat.
8. Nous vous recommandons toujours d'inspecter les produits livrés et de signaler les défauts constatés directement, de préférence par écrit.

9. Nous sommes en droit de livrer un produit de qualité similaire à celle du produit acheté/gagné si le produit n'est plus disponible. Si vous ne le souhaitez pas, vous pouvez résilier le contrat sans frais et renvoyer le produit gratuitement.

## **8. Modifications des réservations**

1. Aucune modification des réservations n'est possible. Une date ne peut plus être modifiée après la réservation. Ni le prestataire, ni nous, n'avons accès aux systèmes de réservation et nous ne pouvons dès lors pas apporter de modifications aux réservations. Si cela est possible, nous le mentionnons.
2. Emesa ne peut être sollicitée pour d'éventuels autres contrats ou contrats complémentaires entre vous et le prestataire, comme le petit déjeuner sur place et/ou d'éventuels traitements supplémentaires.

## **9. Infraction aux règles lors d'une vente aux enchères ou d'une autre transaction par l'intermédiaire du site d'enchères**

1. Nous appliquons certaines règles. Si vous ne les respectez pas, nous pouvons vous envoyer immédiatement un avertissement, mettre fin au processus d'enchères ou refuser l'accès à notre site d'enchères lorsque :
  - a) vous ne respectez pas les règles et conditions d'enchères qui nous sont fixées ;
  - B) il est impossible de vérifier vos données lors de l'enregistrement de votre compte d'utilisateur. Il nous est impossible de vérifier toutes les informations relatives aux consommateurs qui s'inscrivent sur notre site d'enchères. Il est de votre propre responsabilité de veiller à l'exactitude et à l'exhaustivité de vos données et, par conséquent, vous êtes responsable des dommages que nous pourrions subir et des coûts que nous pourrions encourir à la suite d'une communication incorrecte ou incomplète de vos données.
  - c) vous avez payé plusieurs fois en retard ou pas payé et avez donc été en défaut de paiement vis-à-vis de nous ;
  - d) vous avez enfreint l'image de notre ou de nos sites d'enchères et de nos services ;
  - e) vous avez utilisé un nom choquant, contraire à la loi, trompeur, raciste, pornographique ou tout autre nom éthiquement irresponsable ou un nom susceptible d'influencer le processus d'enchère ;
  - f) vous avez créé ou modifié un compte d'utilisateur sous une fausse identité ;
  - g) vous avez menacé et/ou insulté les collaborateurs d'Emesa.

## **10. Réclamations**

1. Nous faisons de notre mieux pour rendre les enchères les plus agréables possible. Si vous avez toutefois une plainte concernant nos services, contactez notre service à la clientèle dans les plus brefs délais. Nous sommes là pour vous aider. Nous essayons toujours de vous contacter dans les plus brefs délais (dans les 2 à 3 jours). Un délai ultime est de 14 jours pour une réponse. Cliquez [ici](#) pour connaître les possibilités de contact.
2. Nous tenterons de résoudre votre plainte dans les 14 jours. Votre plainte est trop compliquée ? Si nous échouons dans ce délai, nous vous en informerons.
3. Si nous n'obtenons pas ensemble de solution via notre service de traitement des plaintes, vous pouvez, en tant que consommateur, vous adresser à Safeshops.be. Safeshops.be intervient entre vous en tant que consommateur et nous, si votre plainte est acceptée par Safeshops.be. Seules les réclamations introduites via le formulaire de réclamation sur

<https://www.safeshops.be/fr/consumers-complaints/> sont traitées. Cette organisation dispose de cette manière immédiatement de toutes les données nécessaires pour traiter votre plainte.

4. Nous estimons que la qualité du contenu des forfaits de nos prestataires est importante. Vous avez une plainte concernant le contenu d'un forfait ? Nous vous conseillons de contacter d'abord le prestataire qui tentera de trouver une solution avec vous. Vous ne trouvez pas de solution avec le prestataire ? Nous essayerons alors de vous aider.
5. **Produits**

Nous garantissons que vous achetez un produit en bon état qui répond aux attentes normales, en cas d'utilisation normale. Il s'agit de la garantie légale. En outre, des garanties du fabricant supplémentaires s'appliquent parfois et cela est indiqué avec le produit, le cas échéant. En ce qui concerne la livraison de biens non consommables, nous appliquons le délai de garantie légal minimum de deux ans si le bien n'est pas conforme à la commande passée. Cela signifie qu'en cas de vices ou de défauts de la marchandise, une réparation ou un remplacement gratuit est possible jusqu'à 2 ans après la livraison.
6. Dans la mesure où cela est possible et raisonnable, vous avez le choix entre une réparation ou un remplacement. Uniquement dans le cas où la réparation ou le remplacement est disproportionné ou impossible ou ne peut pas être effectuée dans un délai raisonnable, vous avez le droit de réduire le prix ou de résilier le contrat.
7. Si le vice ou le défaut se manifeste dans les 6 mois suivant la réception du produit, celui-ci sera réputé avoir existé avant la livraison, sauf preuve contraire. Après 6 mois, vous devez prouver vous-même que le défaut était déjà présent à la livraison.
8. En outre, des garanties du fabricant supplémentaires s'appliquent parfois et cela est indiqué avec le produit, le cas échéant.
9. Il est également possible d'introduire votre plainte auprès de la Commission européenne des litiges à l'adresse <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>. Il existe également un règlement des litiges du Service de médiation pour les consommateurs, à consulter via (<https://mediationconsommateur.be/fr>)
10. Nous vendons bien entendu des produits originaux. En cas de soupçon de contrefaçon, vous pouvez vous adresser à [www.meldpunt.belgie.be/meldpunt](http://www.meldpunt.belgie.be/meldpunt). Vous trouverez plus d'informations sur <https://www.cecbelgique.be/>.
11. En ce qui concerne les voyages à forfait et les produits de voyage, nous sommes considérés comme des détaillants et nous nous conformons aux obligations énoncées dans la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées. Les prestataires de voyages à forfait sur les sites d'enchères sont considérés comme des organisateurs au sens de la directive. Vous pouvez consulter vos droits via le lien suivant : <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>.

## 11. Recupel

1. Nous respectons toutes les obligations légales concernant l'élimination des déchets de piles et d'équipements électriques et électroniques. Nous et nos partenaires veillons à ce que les piles et appareils électroniques que nous vendons soient correctement repris et traités. Nous rappelons à nos clients que, conformément à la réglementation en vigueur, les équipements électriques et électroniques et les batteries en fin de vie, obsolètes, ou ne fonctionnant plus ne doivent pas être déposés à la poubelle ou dans les bacs de tri sélectif de leur commune. Cette interdiction est indiquée sur les produits eux-mêmes par le symbole de la poubelle barrée. L'objectif de cette réglementation est de limiter le gaspillage de matières premières et de protéger l'environnement et la santé humaine en empêchant la dispersion dans la



nature de substances contenues dans certains appareils. Vous avez la possibilité de déposer ces déchets dans un point de collecte adapté.

### **Conditions d'achat auprès d'autres Fournisseurs**

Les conditions suivantes s'appliquent à l'utilisation de nos sites et applications de vente aux enchères et à la réalisation d'un achat via ces sites dans le cas où vous concluez un accord directement avec le Fournisseur et qu'Emesa n'agit que comme Plateforme intermédiaire.

#### **Qui sommes-nous ?**

Emesa Nederland B.V., établie à l'adresse Rietlandpark 333, 1019 DW à Amsterdam (ci-après : « Emesa » ou « nous »). Emesa Nederland B.V. Inscrite au Registre du Commerce sous le numéro 52335631 et TVA NL850400429B01.

Sur nos sites d'enchères, vous achetez auprès de différents Fournisseurs (également appelés « Entrepreneurs » ou « Partenaires »). Nous veillons à la conclusion de l'accord entre vous, en tant que consommateur, et le Fournisseur. Si un accord stipule : « Fourni par », cela signifie que vous achetez auprès d'un Partenaire et que vous concluez directement un contrat avec lui. Emesa offre également elle-même des produits et des services. Emesa agit en tant qu'intermédiaire si vous achetez directement auprès d'un Fournisseur et le site web est alors également appelé une Plateforme.

Lorsque vous achetez chez nous, différentes conditions générales s'appliquent entre nous et vous en tant que consommateur, que vous pouvez trouver en haut de ce document.

### **Article 1. Applicabilité**

1. Les présentes conditions s'appliquent à la commande et à l'achat de produits et de services directement auprès des Fournisseurs via la Plateforme. La Plateforme se compose de plusieurs sites et applications de vente aux enchères dans différents pays. Il s'agit de VakantieVeilingen.nl, Vavabid.be, Slajeslag.nl, Aladoo.de et toutes les applications associées.
2. Au moment où vous utilisez la Plateforme, passez une commande à un Fournisseur et concluez ainsi un accord avec lui (sans implication de la Plateforme), vous acceptez l'applicabilité des présentes conditions.
3. Vous achetez à un Fournisseur qui applique également ses propres conditions générales. Le contenu de ces conditions est valide entre vous et le Fournisseur. Vous les trouverez au bas de ce document, les conditions dites de consommation.

### **Article 2. Compte et utilisation**

1. Pour passer une commande, vous devez avoir un compte et être âgé de 18 ans ou plus ou avoir une autorisation parentale.
2. Emesa est à tout moment habilitée à refuser de traiter certaines commandes ou de les assortir de conditions supplémentaires.
3. Vous êtes responsable de l'utilisation de votre compte. Emesa vous recommande donc d'utiliser un mot de passe unique et d'en garder soigneusement le secret.

4. Nous imposons quelques règles. Nous pouvons vous envoyer immédiatement un avertissement, mettre fin au processus d'enchères ou vous refuser l'accès à notre site d'enchères dans les cas suivants :
  - a) vous ne respectez pas les règles et conditions de vente aux enchères que nous avons établies ;
  - b) vous rendez impossible la vérification de vos données lors de l'enregistrement de votre compte utilisateur. Il nous est impossible de vérifier toutes les données des consommateurs qui s'inscrivent sur notre site d'enchères. Il vous incombe de veiller à l'exactitude et à l'exhaustivité de vos données et vous êtes par conséquent responsable de tout préjudice que nous subissons et des coûts encourus du fait que vous avez fourni des données incorrectes ou incomplètes ;
  - c) vous avez été en retard ou en défaut de paiement à plusieurs reprises et avez donc été en défaut de paiement à notre égard ;
  - d) vous ternissez illégalement notre réputation ou celle de notre ou nos sites et services de vente aux enchères ;
  - e) vous utilisez un nom offensant, illégal, trompeur, raciste, pornographique ou autrement irresponsable sur le plan éthique ou susceptible d'influencer le processus d'appel d'offres ;
  - f) vous avez créé ou modifié un compte utilisateur sous un nom incorrect ;
  - g) vous avez menacé et/ou insulté des employés d'Emesa.

### **Article 3. Offre des Fournisseurs**

1. Vous comprenez et déclarez que le contrat d'achat (à distance) est conclu entre vous et le Fournisseur et qu'Emesa n'est pas et/ou ne deviendra pas partie dans ce contrat. Le Fournisseur est bien entendu tenu d'exécuter correctement et intégralement le contrat conclu via la Plateforme.
2. Pour toute question et/ou réclamation concernant les produits et services achetés, vous devez contacter le Fournisseur. Vous comprenez et déclarez que vous n'aurez dans de tels cas aucun recours contre Emesa et que cette dernière ne sera en aucun cas responsable, y compris, mais sans s'y limiter, à l'égard de tout défaut du produit acheté.
3. Emesa peut toujours aider pour toutes sortes de questions et de réclamations concernant la livraison, le Fournisseur, etc. Veuillez contacter à cet effet notre service clientèle. Nous répondrons toujours dans les plus brefs délais, mais au plus tard dans les 14 jours, dans la mesure du possible et du nécessaire, au nom du Fournisseur ou en accord avec lui. Il est également possible de soumettre votre réclamation via plateforme européenne de règlement en ligne des litiges de la Commission européenne à l'adresse <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>
4. L'offre contient une description aussi plus précise que possible des produits, arrangements ou services proposés. Les erreurs ou les fautes manifestes dans la description de l'offre et/ou dans les illustrations présentées ne sont pas contraignantes. En outre, Emesa reçoit ces informations du Fournisseur.

5. L'offre contient, le cas échéant, toutes les informations et tous les coûts associés à la réservation de services ou d'arrangements et à l'achat de produits auprès du Fournisseur, tels que les frais supplémentaires (y compris les frais de réservation et/ou d'expédition) et l'application ou non du droit de rétractation. En outre, des frais sont facturés pour la vente aux enchères. Il s'agit des coûts que nous facturons pour les services que nous vous rendons.
6. Le contrat entre vous et le Fournisseur est conclu lorsque vous acceptez l'offre du Fournisseur, c'est-à-dire lorsque vous effectuez l'achat. Vous effectuez un achat en remportant une enchère ou en achetant directement quelque chose. L'achat sera confirmé par un e-mail du Fournisseur ou de nous-mêmes.
7. Emesa a le droit d'adapter l'offre, ou de supprimer certaines offres. Une offre peut avoir une validité de courte durée ou porter sur un stock limité.
8. La période de validité pendant laquelle vous pouvez utiliser un arrangement est indiquée sur la page de l'enchère. Vous devez avoir fait usage de votre arrangement dans les limites de cette période, sauf indication contraire.
9. Les prix ne sont pas fixes mais varient en raison du processus d'enchères. Le prix final sera déterminé par l'offre gagnante. Après avoir remporté une enchère, un « surclassement » ou une « vente croisée » peuvent être proposés. Vous acceptez le surclassement/la vente croisée pour le choix d'un mode de paiement. À ce stade, un accord pour le surclassement/la vente croisée est établi. Un surclassement ne peut plus être annulé après la sélection d'un mode de paiement, sauf s'il y a possibilité de rétractation. Tous les prix s'entendent TVA incluse. Le surclassement ou la vente croisée peuvent être proposés par un Fournisseur mais aussi par nous-mêmes.

#### **Article 4. Transparence des ventes aux enchères**

1. La procédure de vente aux enchères est équitable et se déroule sous la supervision d'un notaire. La procédure est aussi transparente que possible. L'enchère est proposée sous plusieurs adresses url et applications. Les enchères peuvent également être trouvées sur [vakantieveilingen.be](http://vakantieveilingen.be), [aladoo.de](http://aladoo.de) et [vavabid.be](http://vavabid.be) et les produits peuvent également être trouvés sur [slajeslag.nl](http://slajeslag.nl). Une seule vente aux enchères est alors proposée à la fois, qui peut être consultée sur différents sites, adresses url, pays et applications.
2. Si vous participez aux enchères, votre vrai nom apparaîtra dans cette vente. Cela signifie également que tout le monde peut voir qui fait une offre lors d'une vente aux enchères. Votre nom sera donc affiché à plusieurs endroits.
3. La manipulation des offres ou des prix sur notre site d'enchères ainsi que tout autre abus ou fraude, font l'objet de recherches actives de notre part. Dès que nous soupçonnons ou détectons un abus, nous prenons des mesures. Afin que vous puissiez toujours participer à nos enchères en toute sécurité. Si vous soupçonnez un abus de la part d'une autre personne, n'hésitez pas à nous en informer via le service clientèle.
4. Si vous manipulez le prix d'une enchère ou tentez de le faire, que ce soit ou non par l'utilisation de robots enchérisseurs et la soumission automatique d'offres, nous vous refuserons l'accès à notre site d'enchères et bloquerons votre compte utilisateur.

5. Nous utilisons votre adresse électronique pour vous faire savoir si vous avez gagné ou si vous avez par exemple été surenchéri. Vous pouvez également choisir de recevoir ces informations par SMS ou, par exemple, par des notifications push.
6. Vous pouvez modifier vos données et vos paramètres via votre compte utilisateur.

#### **Article 5. Rémunération et paiement**

1. Vous êtes tenu de payer à Emesa l'intégralité du prix des produits ou services achetés auprès des Fournisseurs via la Plateforme, et paiement direct au Fournisseur ne vous libère pas de cette obligation de paiement. Vous ne pouvez payer que par l'intermédiaire de la Plateforme, qui accepte les paiements pour le compte du Fournisseur. Ce paiement est libératoire. Après avoir remporté une enchère, vous avez cinq jours pour payer.
2. Si vous ne vous acquittez pas de votre ou vos obligations de paiement en temps opportun, la clause de recouvrement des conditions générales du Fournisseur entrera en vigueur. Emesa peut exécuter des activités au nom du fournisseur.
3. Nous facturons des frais d'enchères pour nos services de courtage. Ces frais sont indiqués avec chaque offre. Nous assurons la médiation à la fois pour le Fournisseur et pour vous en tant qu'acheteur. Il se peut que nous demandions également une commission au Fournisseur pour nos services. Vous nous autorisez à recevoir une somme d'argent des deux parties et à exécuter ainsi des activités pour les deux parties.

#### **Article 6. Autres dispositions – achat auprès d'un Fournisseur**

1. Si vous achetez un produit ou un service directement auprès d'un Fournisseur via la Plateforme, vous acceptez les conditions générales de ce Fournisseur. Un élément important est le droit légal de pouvoir résilier ou non un contrat pendant la période de réflexion, droit également appelé : « droit de rétractation ». Cela vous sera signalé en temps utile avant la conclusion du contrat.
2. Afin de faciliter le traitement d'une rétractation et d'un éventuel retour de la commande, Emesa (via la Plateforme) peut proposer une procédure à cet effet au nom du Fournisseur. Il se peut également que la procédure soit proposée et réalisée entièrement par le Fournisseur. Si Emesa propose une procédure au nom du Fournisseur, nous vous demandons d'y avoir recours.
3. Les droits et obligations qui s'appliquent à une rétractation sont exposés dans notre foire aux questions (FAQ) et dans les conditions générales du Fournisseur.

#### **Article 7. Utilisation des données personnelles**

1. Vous déclarez et comprenez que, entre autres, votre nom, votre adresse e-mail et le cas échéant votre numéro de téléphone seront fournis au Fournisseur dans la mesure où ils sont nécessaires à l'exécution du contrat entre le Fournisseur et vous ou si vous avez donné votre consentement à cet effet. Le Fournisseur n'est autorisé à utiliser les données que dans la mesure où cela est nécessaire pour le traitement et l'exécution du contrat ou si vous avez

autorisé l'utilisation des données. Tant Emesa que le Fournisseur sont considérés comme les responsables du traitement.

2. Ce qui précède s'applique de façon analogue si vous pouvez effectuer une réservation ou un enregistrement via la Plateforme. Les données seront également communiquées au Fournisseur via le système. Dans tous les cas, le Fournisseur et nous sommes séparément responsables du traitement.
3. Vous pouvez être en mesure de communiquer directement avec un Partenaire via notre Plateforme. Emesa stocke ces données sur ses propres serveurs et le Partenaire que vous contactez y aura également accès.
4. Voir également notre déclaration de confidentialité. Pour toute question sur notre politique de confidentialité, veuillez consulter notre [déclaration de confidentialité](#) sur le site de la vente aux enchères ou envoyer un message à [legal@emesa.nl](mailto:legal@emesa.nl).

#### **Article 8. Produits de voyage**

1. En ce qui concerne les produits et services de voyage, Emesa décline toute responsabilité pour les préjudices qui sont couverts par les polices d'assurance voyage et annulation habituelles.
2. Emesa n'est jamais un fournisseur de voyages à forfait et, en tant que tel, remplit les obligations imposées par la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage associées. Les fournisseurs de voyages à forfait figurant sur les sites web sont considérés comme des organisateurs au sens de la directive. Vous pouvez consulter vos droits via le lien suivant : <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>

#### **Article 9. Droit applicable**

1. Tous les contrats conclus via la Plateforme sont régis par le droit néerlandais. Si vous êtes un consommateur belge, c'est le droit belge qui est bien entendu applicable.

## **Conditions de consommation**

Conditions générales du fournisseur ou de l'entrepreneur

### **Sommaire :**

Article 1 - Définitions

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Article 3 - Champ d'application

Article 4 - L'offre

Article 5 - Le contrat

Article 6 - Droit de rétractation

Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion

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

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

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

Article 11 - Respect du contrat et garantie supplémentaire

Article 12 - Livraison et exécution

Article 13 - Transactions étalées : durée, résiliation et prolongation

Article 14 - Paiement

Article 15 - Traitement des réclamations

Article 16 - Litiges

Article 17 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires

### **Article 1 - Définitions**

Les définitions suivantes s'appliquent dans les présentes conditions générales :

1. Contrat complémentaire : contrat par lequel le consommateur acquiert des produits, des contenus numériques et/ou des services dans le cadre d'un contrat à distance et lesquels produits, contenus numériques et/ou services sont fournis par l'entrepreneur ou un tiers conformément à un accord conclu entre ce tiers et l'entrepreneur ;
2. Délai de réflexion : période pendant laquelle le consommateur peut exercer son droit de rétractation ;
3. Consommateur : personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, d'entreprise, artisanale ou professionnelle ;
4. Jour : jour calendaire ;
5. Contenus numériques : données produites et fournies sous forme numérique ;
6. Contrat étalé : contrat visant la livraison régulière de produits, de services et/ou de contenus numériques pendant une période donnée ;
7. Support durable : tout instrument (y compris l'e-mail) permettant au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées ;
8. Droit de rétractation : possibilité pour le consommateur de résilier le contrat à distance pendant le délai de réflexion ;
9. Entrepreneur : personne physique ou morale qui propose des produits, (accès à) des contenus numériques et/ou des services via la plateforme, à distance, aux consommateurs.  
Aussi : Le fournisseur;

10. Contrat à distance : 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 le recours exclusif ou partiel à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat ;
11. Modèle de formulaire de rétractation : le modèle européen de formulaire de rétractation figurant en annexe 1 des présentes conditions générales. Il est inutile de mettre l'annexe 1 à la disposition du consommateur si celui-ci ne dispose pas d'un droit de rétractation sur sa commande ;
12. Technique de communication à distance : moyen pouvant être utilisé pour conclure un contrat, sans que le consommateur et l'entrepreneur soient réunis simultanément dans un même lieu.
13. Plate-forme : La plate-forme de vente sur laquelle le consommateur peut conclure un contrat à distance, proposée par Emesa Nederland B.V. Rietlandpark 333, 1019 DW, Amsterdam, Pays-Bas. Numéro de la Chambre de Commerce des Pays-Bas : 52335631 N° TVA: NL850400429B01. propose des produits et/ou services à ce.

## **Article 2 - Identité de l'entrepreneur**

1. Voir la page de l'entrepreneur.

## **Article 3 - Champ d'application**

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à chaque offre sur la plateforme de l'entrepreneur et à tout contrat à distance conclu via la plateforme entre l'entrepreneur et le consommateur.
2. 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 raisonnablement possible, l'entrepreneur indiquera, avant la conclusion du contrat à distance, de quelle manière le consommateur pourra consulter les conditions générales chez l'entrepreneur et il lui indiquera que celles-ci lui seront envoyées, sur simple demande, gratuitement et dans les plus brefs délais.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, le texte des présentes conditions générales peut, par dérogation au paragraphe précédent et avant la conclusion du contrat à distance, être mis à la disposition du consommateur par voie électronique, de telle façon que le consommateur puisse les stocker facilement sur un support durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, l'entrepreneur indiquera, avant la conclusion du contrat à distance, où le consommateur pourra consulter les conditions générales par voie électronique et il lui indiquera que celles-ci lui seront envoyées, sur simple demande, gratuitement par voie électronique ou par un autre moyen.
4. Dans l'hypothèse où des conditions spécifiques aux produits ou aux services s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les deuxième et troisième paragraphes s'appliquent par analogie et, en cas de dispositions contraires, le consommateur peut toujours invoquer la disposition en question qui lui est la plus favorable.

#### Article 4 - L'offre

1. Si une offre présente une durée de validité limitée ou est assortie de conditions, ces informations seront mentionnées explicitement dans l'offre.
2. L'offre comporte une description complète et précise des produits, des contenus numériques et/ou des services proposés. Cette description est suffisamment détaillée pour permettre une bonne évaluation de l'offre par le consommateur. Si l'entrepreneur fait usage d'illustrations, celles-ci doivent être une représentation fidèle des produits, des services et/ou des contenus numériques proposés. Les erreurs ou fautes manifestes présentes dans l'offre n'engagent en rien la responsabilité de l'entrepreneur.
3. Chaque offre contient des informations qui précisent au consommateur les droits et obligations liés à l'acceptation de l'offre.

#### Article 5 - Le contrat

1. Sous réserve des dispositions de l'article 4, le contrat est formé au moment où le consommateur accepte l'offre et s'engage à satisfaire aux conditions assorties. Le contrat est conclu entre l'entrepreneur agissant en son nom et le consommateur. La plateforme n'est pas partie à cet accord et ne devient à aucun moment propriétaire ou ayant droit du produit livré par le fournisseur au Consommateur.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirmera immédiatement et par voie électronique la réception de l'acceptation de l'offre. 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 prendra les mesures appropriées au niveau technique et organisationnel afin de sécuriser le transfert électronique des données et de garantir un environnement en ligne sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur veillera à prendre les mesures de sécurité appropriées à cet effet.
4. L'entreprise peut, dans les limites légales, se renseigner sur la capacité du consommateur à remplir ses obligations de paiement ainsi que sur tous les faits et facteurs importants pour la conclusion responsable d'un contrat à distance. Si, sur la base de ces renseignements, l'entrepreneur a de bonnes raisons de refuser la conclusion du contrat, il a le droit de refuser la commande ou la demande de contrat en justifiant sa décision, ou d'assortir l'exécution de cette commande de conditions particulières.
5. L'entrepreneur communiquera, au plus tard à la livraison du produit, du service ou du contenu numérique, les informations suivantes au client par écrit ou de manière telle que celui-ci puisse les stocker facilement sur un support durable :
  - a. l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut adresser des réclamations ;
  - b. les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation par le consommateur, ou une notification explicite de l'exclusion du droit de rétractation ;
  - c. les informations concernant les garanties et le service après-vente ;
  - d. le prix, y compris toutes les taxes sur le produit, service ou contenu numérique ; le cas échéant, les frais de livraison ; et les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance ;
  - e. les conditions de résiliation du contrat si la durée du contrat est supérieure à un an ou indéterminée ;
  - f. si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de rétractation.



6. Dans le cas d'une transaction étalée, la disposition stipulée au paragraphe précédent s'applique uniquement à la première livraison.

## **Article 6 - Droit de rétractation**

*Pour les produits :*

1. Le consommateur peut résilier un contrat relatif à l'achat d'un produit, sans avoir à justifier de motif, pendant un délai de réflexion minimal de 14 jours. L'entrepreneur peut demander au consommateur le motif de sa rétractation, mais ne peut l'obliger à répondre.
2. Le délai de réflexion mentionné au paragraphe 1 commence à courir le jour suivant celui où le consommateur, ou un tiers préalablement désigné par celui-ci, autre que le transporteur, a reçu le produit, ou :

a. si le consommateur a commandé plusieurs produits dans une même commande : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par celui-ci, a reçu le dernier produit. L'entrepreneur peut refuser une commande de plusieurs produits avec des délais de livraison différents, à condition d'en avoir informé clairement le consommateur avant le processus de commande ;

b. si la livraison d'un produit est composée de plusieurs envois ou éléments : le jour où le consommateur, ou le tiers désigné par celui-ci, a reçu le dernier envoi ou élément ;

c. en cas de contrats pour la livraison régulière de produits pendant une période donnée : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par celui-ci, a reçu le premier produit.

*Pour les services ou les contenus numériques non fournis sur un support matériel :*

3. Le consommateur peut résilier un contrat de service ou un contrat pour la livraison de contenus numériques non fournis sur un support matériel pendant un délai minimal de 14 jours, sans avoir à justifier de motif. L'entrepreneur peut demander au consommateur le motif de sa rétractation, mais ne peut l'obliger à répondre.
4. Le délai de réflexion mentionné au paragraphe 3 commence à courir le jour suivant la conclusion du contrat.

*Délai de réflexion prolongé pour les produits, les services et les contenus numériques non fournis sur un support matériel en cas de non-information sur le droit de rétractation :*

5. Si l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légales obligatoires sur le droit de rétractation ou le modèle du formulaire de rétractation, le délai de réflexion expire douze mois après la fin du délai de réflexion initialement fixé, tel que défini dans les paragraphes précédents de cet article.
6. Si l'entrepreneur a fourni au consommateur les informations visées au paragraphe précédent dans les douze mois suivant le début du délai de réflexion initial, le délai de réflexion expire 14 jours après la réception de ces informations par le consommateur.

## **Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion**

1. Pendant le délai de réflexion, le consommateur est tenu de manipuler le produit et l'emballage avec soin. Il déballera ou utilisera le produit uniquement dans la mesure où cela est nécessaire pour en constater la nature, les caractéristiques et le fonctionnement. Le principe est que le consommateur peut uniquement manipuler et inspecter le produit comme il pourrait le faire en magasin.
2. La responsabilité du consommateur n'est engagée qu'à l'égard de la perte de valeur du produit résultant d'une manipulation du produit autre que ce qui est autorisé au paragraphe 1.
3. La responsabilité du consommateur n'est pas engagée à l'égard de la perte de valeur du produit si l'entrepreneur ne lui a pas fourni, avant la conclusion du contrat, toutes les informations légales obligatoires sur le droit de rétractation.

## **Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et frais afférents**

1. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il le notifiera à l'entrepreneur pendant le délai de réflexion à l'aide du formulaire de rétractation ou par tout autre moyen univoque.
2. Le consommateur doit renvoyer le produit ou le remettre à l'entrepreneur (ou à un mandataire de ce dernier) le plus rapidement possible, et dans tous les cas dans les 14 jours suivant la notification mentionnée au paragraphe 1. Cela n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de venir lui-même reprendre le produit. Dans tous les cas, le consommateur aura respecté le délai de renvoi s'il rend le produit avant la fin du délai de réflexion.
3. Le consommateur doit renvoyer le produit avec tous les accessoires livrés, si cela est raisonnablement possible dans leur état et emballage d'origine, et conformément aux instructions appropriées et claires fournies par l'entrepreneur.
4. Le risque et la charge de la preuve pour l'exercice justifié et opportun du droit de rétractation incombent au consommateur.
5. Le consommateur doit payer les coûts directs de renvoi du produit. Si l'entrepreneur n'a pas mentionné que ces coûts sont à la charge du consommateur ou si l'entrepreneur indique qu'il les prend lui-même à sa charge, le consommateur ne doit pas payer les frais de renvoi.
6. Si le consommateur se rétracte après avoir initialement expressément demandé, pendant le délai de réflexion, le début de la prestation du service ou de la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité, non conditionnés pour la vente d'un volume limité ou d'une quantité déterminée, le consommateur est redevable à l'entrepreneur d'un montant proportionnel à la part du contrat qui a été honorée par l'entrepreneur au moment de la rétractation, par rapport à l'exécution complète du contrat.
7. Le consommateur ne supportera pas les coûts pour la prestation de services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, non conditionnés pour la vente en volume ou quantité limités, ou pour la livraison de chauffage de ville, si :
  - a. l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légales obligatoires au sujet du droit de rétractation, du remboursement des coûts en cas de rétractation ou le modèle de formulaire de rétractation, ou ;
  - b. le consommateur n'a pas demandé expressément, pendant le délai de réflexion, le début de la prestation de services ou de la fourniture de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage de ville.
8. Le consommateur ne supportera pas les coûts pour la livraison totale ou partielle des contenus numériques non fournis sur un support matériel si :

- a. il n'a pas, préalablement à la livraison, expressément donné son accord pour le début de l'exécution du contrat avant la fin du délai de réflexion ;
  - b. il n'a pas reconnu qu'il perdrait son droit de rétractation en donnant son accord ; ou
  - c. l'entrepreneur a omis de confirmer cette déclaration du consommateur.
9. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, tous les contrats complémentaires seront résiliés de plein droit.

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

1. Si l'entrepreneur autorise le consommateur à notifier sa rétractation par voie électronique, il enverra une confirmation de réception immédiatement après la réception de cette notification.
2. L'entrepreneur remboursera tous les paiements du consommateur, y compris les éventuels frais de livraison facturés par l'entrepreneur pour le retour du produit, sans délai et au plus tard dans les 14 jours suivant celui où le consommateur a notifié sa rétractation. À moins que l'entrepreneur ne propose de venir lui-même reprendre le produit, il peut différer le remboursement jusqu'à la réception du produit ou jusqu'à ce que le consommateur fournisse une preuve d'expédition du produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits.
3. L'entrepreneur procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui employé par le consommateur, sauf si le consommateur convient d'un moyen différent. Le remboursement n'engendrera aucuns frais pour le consommateur.
4. Si le consommateur a opté pour une méthode de livraison plus onéreuse que la livraison standard la moins chère, l'entrepreneur n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires engendrés par la méthode plus onéreuse.
5. La plateforme peut proposer des mesures d'accompagnement pour l'exercice du droit de rétractation. Il est possible que la plateforme offre au consommateur (et l'entrepreneur) la possibilité d'exécuter (une partie des) obligations, ou de les gérer pour le compte de l'entrepreneur. Ceci est clairement indiqué dans l'offre et dans toutes les conditions concernant le droit de rétractation. Dans certains cas, la plateforme pourra jouer un rôle de médiation dans l'exercice du droit de rétractation et son traitement. La plateforme conseille au consommateur d'utiliser la procédure telle qu'elle est proposée.

#### **Article 10 - Exclusion du droit de rétractation**

L'entrepreneur peut exclure les produits et services suivants du droit de rétractation, à condition de l'avoir clairement signalé dans l'offre ou, tout au moins, en temps opportun avant la conclusion du contrat :

1. les produits ou les services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle de l'entrepreneur et susceptibles de survenir pendant le délai de rétractation ;
2. les contrats conclus lors d'une vente aux enchères publique. Par vente aux enchères publique, il est entendu une méthode de vente selon laquelle l'entrepreneur propose au consommateur des produits, des contenus numériques et/ou des services au moyen d'une procédure de mise en concurrence dirigée par un commissaire-priseur, à laquelle assiste ou peut assister le consommateur en personne, et au terme de laquelle l'adjudicataire est tenu d'acquiescer lesdits produits, contenus numériques et/ou services ;

3. les contrats de service après que le service a été pleinement exécuté, mais uniquement si :
  - a. l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur ; et
  - b. le consommateur a reconnu qu'il perdrait son droit de rétractation une fois que l'entrepreneur aurait pleinement exécuté le contrat ;
4. les voyages à forfait visés et les contrats de transport de passagers ;
5. les contrats de service pour la mise à disposition d'hébergements, si une date ou une période d'exécution spécifique est prévue dans le contrat, autre qu'à des fins d'habitation, de transport de marchandises, de services de location de véhicules ou de restauration ;
6. les contrats relatifs aux loisirs, si une date ou une période d'exécution spécifique est prévue dans le contrat ;
7. les produits confectionnés selon les spécifications du consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont réalisés sur la base d'une décision ou d'un choix individuel du consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique ;
8. les produits qui se périment rapidement ou dont la durée de conservation est limitée ;
9. les produits scellés qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou de l'hygiène et qui ont été descellés après la livraison ;
10. les produits qui, en raison de leur nature, ont été mélangés de manière indissociable à d'autres produits après leur livraison ;
11. les boissons alcoolisées dont le prix a été convenu au moment de la conclusion du contrat, mais dont la livraison ne peut intervenir qu'après 30 jours, et dont la valeur réelle dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle de l'entrepreneur ;
12. les enregistrements audio, vidéo et les logiciels informatiques scellés qui ont été descellés après la livraison ;
13. les journaux, les périodiques et les magazines, sauf les abonnements à ces publications ;
14. la fourniture de contenus numériques autrement que sur un support matériel, mais uniquement si :
  - a. l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur ; et
  - b. le consommateur a reconnu qu'il perdrait de ce fait son droit de rétractation.

#### **Article 11 - Respect du contrat et garantie supplémentaire**

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou les services sont conformes au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de qualité et/ou d'utilisation ainsi qu'aux dispositions légales et gouvernementales en vigueur au moment de la conclusion du contrat. S'il en est convenu ainsi, l'entrepreneur garantit également que le produit convient à une utilisation autre que celle normalement prévue.
2. Une garantie supplémentaire accordée par l'entrepreneur, son fournisseur, le fabricant ou l'importateur ne peut en aucun cas limiter les droits et recours légaux que le consommateur peut faire valoir à l'encontre de l'entrepreneur en vertu du contrat si ce dernier n'a pas honoré sa part du contrat.
3. Par garantie supplémentaire, il est entendu tout engagement de la part de l'entrepreneur, son fournisseur, l'importateur ou le producteur par lequel celui-ci octroie au consommateur des droits ou des recours spécifiques allant au-delà des obligations légales dans le cas où il n'aurait pas honoré sa part du contrat.

## **Article 12 - Livraison et exécution**

1. L'entrepreneur fera preuve de toute la diligence nécessaire lors de la réception et de l'exécution des commandes de produits ainsi que lors de l'évaluation des demandes de prestation de services.
2. Est considérée comme lieu de livraison l'adresse communiquée par le client à l'entrepreneur.
3. Dans le respect des dispositions prévues à l'article 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur exécutera les commandes acceptées promptement et au plus tard dans les 30 jours, sauf si un autre délai de livraison a été convenu. Si la livraison est retardée ou si une commande ne peut, en tout ou en partie, être exécutée, le consommateur en sera informé au plus tard 30 jours après la date à laquelle il a passé commande. Dans ce cas précis, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais et il a droit à un éventuel dédommagement.
4. Dans le cas d'une résiliation intervenue conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera sans délai le montant payé par le consommateur.
5. Le risque d'endommagement et/ou de perte des produits est supporté par l'entrepreneur jusqu'à la livraison au consommateur, ou à un représentant préalablement désigné et dont l'identité a été communiquée à l'entrepreneur, sauf s'il en a expressément été convenu autrement.

## **Article 13 - Transactions étalées : durée, résiliation et prolongation**

### *Résiliation :*

1. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée indéterminée et portant sur la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, moyennant le respect des règles de résiliation convenues ainsi qu'un préavis d'un mois au maximum.
2. Le consommateur peut résilier à tout moment, à partir de la fin de la durée déterminée, un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, moyennant le respect des règles de résiliation convenues ainsi qu'un préavis d'un mois au maximum.
3. Eu égard aux contrats mentionnés dans les paragraphes précédents, le consommateur peut :
  - résilier les contrats à tout moment et n'est pas tenu de les résilier à une date spécifique ou pendant une période déterminée ;
  - résilier les contrats au moins de la même manière qu'il les a souscrits ;
  - toujours résilier les contrats avec le même préavis que celui que l'entrepreneur a stipulé pour lui-même.

### *Prolongation :*

4. Un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut pas être reconduit ou renouvelé tacitement pour une durée déterminée.
5. Par dérogation au paragraphe précédent, un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de journaux quotidiens, hebdomadaires, périodiques ou de revues peut être reconduit tacitement pour une durée maximale de trois mois, si le consommateur peut résilier ledit contrat prolongé à la fin de la prolongation moyennant un préavis d'un mois au maximum.
6. Un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de produits ou de services peut être reconduit tacitement pour une durée indéterminée uniquement si le consommateur peut le résilier à tout moment moyennant un préavis d'un mois au maximum. Ce préavis est de trois mois au maximum si le contrat porte sur la livraison régulière, mais

moins d'une fois par mois, de journaux quotidiens, hebdomadaires, périodiques ou de revues.

7. Un contrat à durée limitée visant la livraison régulière de journaux quotidiens, hebdomadaires, périodiques ou de revues afin de les faire découvrir au public (abonnement d'essai ou découverte) ne sera pas reconduit tacitement et prendra fin automatiquement à la fin de la période d'essai ou de découverte.

*Durée :*

8. Si la durée du contrat est supérieure à un an, le consommateur peut, après un an, résilier le contrat à tout moment moyennant un préavis d'un mois au maximum, sauf si le bon sens ou l'équité s'opposent à sa résiliation avant la fin de la période convenue.

#### **Article 14 – Paiement**

1. Sauf stipulation contraire exprimée dans le contrat ou dans des conditions complémentaires, les montants dus par le consommateur doivent être réglés dans les 14 jours suivant le début du délai de réflexion ou, si aucun délai de réflexion n'est prévu, dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat. Dans le cas d'un contrat relatif à une prestation de service, ce délai commence à courir le jour suivant celui où le consommateur a reçu la confirmation du contrat.
2. Le paiement est effectué sur la plateforme. plate-forme collecte les montants pour le compte de l'entrepreneur. L'entrepreneur a irrévocablement accordé à la plate-forme le droit d'exercer les droits de recouvrement découlant du contrat d'achat entre le consommateur et l'entrepreneur au nom de l'entrepreneur.
3. En cas de vente de produits à des consommateurs, les conditions générales ne peuvent jamais exiger le paiement d'un acompte supérieur à 50 % du montant total. Si le paiement d'un acompte est exigé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit relatif à l'exécution de la commande ou du/des service(s) avant le paiement de l'acompte exigé.
4. Le consommateur est tenu de signaler sans délai à l'entrepreneur les erreurs dans les données de paiement fournies ou mentionnées.
5. Si le montant n'est pas sur notre compte bancaire dans les 14 jours, nous serons obligés de réclamer le montant dû par recouvrement judiciaire (Intrum).  
En cas de retard de paiement, nous vous enverrons un premier rappel gratuit. Si vous ne payez pas dans le délai de paiement stipulé dans le premier rappel, vous serez redevable d'intérêts de retard, conformément à loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, et d'une indemnité forfaitaire calculée comme suit :
  - a) 20 EUR si le solde dû est inférieur ou égal à 150 EUR ;
  - b) 30 EUR majorés de 10% du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 EUR et 500 EUR, si le solde dû se situe entre 150,01 EUR et 500 EUR ;
  - c) 65 EUR majorés de 5% du montant dû sur la tranche supérieure à 500 EUR, avec un maximum de 2000 EUR, si le solde dû est supérieur à 500 EUR.

#### **Article 15 - Traitement des réclamations**

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de traitement des réclamations communiquée de manière appropriée et traite les réclamations conformément à la procédure en question.
2. Les réclamations relatives à l'exécution du contrat doivent être adressées à l'entrepreneur dans un délai approprié après la constatation du défaut par le consommateur et doivent comprendre une description claire et détaillée du défaut faisant l'objet de la réclamation.

3. Les réclamations adressées à l'entrepreneur recevront une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. S'il y a lieu de croire qu'une réclamation nécessitera un délai de traitement plus long, l'entrepreneur répondra dans un délai de 14 jours en envoyant une confirmation de réception et en indiquant la date à laquelle le consommateur peut s'attendre à recevoir une réponse plus détaillée.
4. Le consommateur doit, dans tous les cas, accorder à l'entrepreneur un délai de quatre semaines pour résoudre la réclamation d'un commun accord. Passé ce délai, la réclamation devient un litige et est soumise au règlement des litiges.

#### **Article 16 – Litiges**

1. Les contrats conclus entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels se rapportent les présentes conditions générales sont régis exclusivement par le droit belge. Le consommateur peut également soumettre sa réclamation à la commission des litiges via la plateforme ODR européenne (<http://ec.europa.eu/consumers/odr>), ou le Consumentenombudsdienst, (<https://consumentenombudsdienst.be/nl>).

#### **Article 17 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires**

1. Les dispositions complémentaires ou dérogatoires aux présentes conditions générales ne doivent en aucun cas être pénalisantes pour le consommateur et doivent être stipulées par écrit ou de telle façon que le consommateur puisse les stocker de manière accessible sur un support durable.

#### **Annex**

Formulaire modèle de rétractation

(Ne remplir et renvoyer ce formulaire que si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

À (nom de l'entrepreneur),

Je (Nous)\* vous informe (informons)\* que je (nous)\* suis (sommés) d'accord en ce qui concerne :

la vente des biens suivants :

la fourniture du contenu numérique suivant :

révoque (révoquons) l'exécution du service suivant :

Commandé le\*/Reçu le\* :

Nom(s) du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement si ce formulaire est soumis en version papier) :

Date :

(\* ) Biffer la mention inutile