

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SENTIMO

- Article 1 - Identité de l'entrepreneur
- Article 2 - Applicabilité
- Article 3 - L'offre
- Article 4 - Le contrat
- Article 5 - Droit de rétractation
- Article 6 - Service de mesure
- Article 7 - Frais en cas de rétractation
- Article 8 - Exclusion du droit de rétractation
- Article 9 - Le prix
- Article 10 - Conformité et garantie
- Article 11 - Livraison et exécution
- Article 12 - Paiement
- Article 13 - Procédure de réclamation
- Article 14 - Litiges
- Article 15 - Dispositions complémentaires ou différentes

Dans les présentes conditions, on entend par :

- Délai de réflexion : le délai pendant lequel le consommateur peut exercer son droit de rétractation ;
- Consommateur : la personne physique n'agissant pas dans l'exercice d'une profession ou d'une activité commerciale, qui conclut un contrat à distance avec l'entrepreneur ;
- Jour : un jour calendaire ;
- Transaction prolongée : un contrat à distance portant sur une série de produits et/ou de services, dont l'obligation de livraison et/ou d'achat est étalée dans le temps ;
- Support de données durable : tout moyen permettant au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, en permettant la consultation ultérieure et la reproduction inaltérée.
- Droit de rétractation : la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance pendant la période de réflexion ;
- Formulaire type : le modèle de formulaire de rétractation mis à disposition par l'entrepreneur et que le consommateur peut remplir lorsqu'il souhaite exercer son droit de rétractation.
- Entrepreneur : la personne physique ou morale proposant des produits et/ou des services à des consommateurs à distance ;
- Contrat à distance : un contrat dans lequel, dans le cadre d'un système organisé par l'entrepreneur pour la vente à distance de produits et/ou de services, il est fait un usage exclusif d'une ou de plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à et pendant la conclusion du contrat ;
- Technique de communication à distance : une méthode pouvant être utilisée pour conclure un contrat sans que le consommateur et l'entrepreneur ne se trouvent dans la même pièce au même moment.
- Conditions générales : les présentes conditions générales de l'entrepreneur.

Article 1 - Identité de l'entrepreneur

Sentimo BV
Riezenweg 1
7071PR Uift
Pays-Bas

T +31 (0)315 688 656
E info@sentimo.nl
N° d'immatriculation au Registre du commerce : 09209110
Numéro de TVA NL821504964B01

Article 2 - Applicabilité

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre de l'entrepreneur et à tout contrat à distance et commande conclus entre l'entrepreneur et le consommateur.
2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales est mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, il sera indiqué, avant la conclusion du contrat à distance, que les conditions générales peuvent être consultées dans les locaux de l'entrepreneur et que, à la demande du consommateur, elles lui seront envoyées gratuitement dans les plus brefs délais.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, il est possible, par dérogation au paragraphe précédent et avant la conclusion du contrat à distance, de mettre le texte des présentes conditions générales à la disposition du consommateur par voie électronique, de manière à ce qu'il puisse être facilement stocké par le consommateur sur un support de données durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, il sera indiqué, avant la conclusion du contrat à distance, où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et que, à la demande du consommateur, elles lui seront envoyées par voie électronique ou, d'une autre manière, gratuitement.
4. Si des conditions spécifiques aux produits ou aux services sont applicables en plus des présentes conditions générales, le deuxième et le troisième paragraphe s'appliqueront par analogie et, en cas de conditions générales contradictoires, le consommateur pourra toujours invoquer la disposition applicable qui lui est la plus favorable.
5. Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales sont, à un moment donné, entièrement ou partiellement nulles ou annulées, le contrat et les présentes conditions générales resteront pour le reste en vigueur et la disposition en question sera remplacée sans délai, d'un commun accord, par une disposition dont la teneur se rapproche le plus possible de celle de la disposition originale.
6. Les situations non définies dans les présentes conditions générales doivent être évaluées « dans l'esprit » des présentes conditions générales.
7. Toute incertitude quant à l'interprétation ou au contenu d'une ou plusieurs dispositions de nos conditions générales doivent être interprétées « dans l'esprit » des présentes conditions générales.

Article 3 - 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 est sans engagement. L'entrepreneur a le droit de modifier et d'ajuster l'offre.
3. L'offre contient une description complète et précise des produits et/ou services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre au consommateur d'évaluer correctement l'offre. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci représenteront fidèlement les produits et/ou les services proposés. Les erreurs évidentes ou manifestes contenues dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.
4. Toutes les images, spécifications et données figurant dans l'offre sont indicatives et ne peuvent donner lieu à une indemnisation ou à la résiliation du contrat.
5. Les images qui accompagnent les produits représentent fidèlement les produits proposés. L'entrepreneur ne peut pas garantir que les couleurs affichées correspondent exactement aux couleurs réelles des produits.
6. Chaque offre contient des informations telles qu'elles permettent au consommateur de savoir quels sont les droits et obligations liés à l'acceptation de l'offre. Cela concerne en particulier :
 - le prix toutes taxes comprises ;
 - les frais d'expédition éventuels ;

- la manière dont le contrat sera conclu et les opérations nécessaires à cet effet ;
- l'application ou non du droit de rétractation ;
- le mode de paiement, de livraison et d'exécution du contrat ;
- le délai d'acceptation de l'offre ou le délai pendant lequel l'entrepreneur garantit le prix ;
- le tarif appliqué pour la communication à distance si les coûts d'utilisation de la technique de communication à distance sont calculés sur une base autre que le tarif de base normal de la technique de communication utilisée ;
- si, après sa conclusion, le contrat est archivé et, dans l'affirmative, sur quel site le consommateur peut le consulter ;
- la manière dont le consommateur peut, avant de conclure le contrat, vérifier les informations qu'il a fournies dans le cadre du contrat ;
- toute autre langue dans laquelle, outre le néerlandais, le contrat peut être conclu ;
- les codes de conduite auxquels l'entrepreneur s'est soumis et la manière dont le consommateur peut consulter ces codes de conduite par voie électronique ; et
- la durée minimale du contrat à distance dans le cas d'une transaction prolongée.

Article 4 - Le contrat

1. Sous réserve des dispositions du paragraphe 4, le contrat est conclu au moment où le consommateur accepte l'offre et où les conditions qui y sont énoncées sont remplies.
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 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 sécuriser 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. L'entrepreneur peut - dans le contexte des cadres juridiques - s'informer sur la capacité du consommateur à honorer ses obligations de paiement, ainsi que sur 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 aura 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 joindra les informations suivantes au produit ou au service fourni au consommateur, par écrit ou de sorte que le consommateur puisse les stocker de manière accessible sur un support de données durable :
 - l'adresse de l'établissement de l'entrepreneur à laquelle le consommateur peut transmettre ses réclamations ;
 - les conditions et les modalités selon lesquelles le consommateur peut faire usage du droit de rétractation, ou un avis clair concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
 - les informations sur les garanties et le service après-vente existant.
6. Chaque contrat est conclu sous la condition suspensive d'une disponibilité suffisante des produits concernés.

Article 5 - Service de mesure

1. Le produit est fabriqué dans des dimensions fixes qui diffèrent de celles des radiateurs. Pour éviter les erreurs dans les informations sur la taille fournies par le consommateur, l'entrepreneur propose le service suivant.

2. Le consommateur peut choisir, avant d'acheter le produit, de demander à l'entrepreneur d'effectuer des mesures. Avant la visite au consommateur au cours de laquelle l'entrepreneur vient mesurer le radiateur dans le cadre de la fabrication du produit, un formulaire de mesure doit être rempli par le consommateur et envoyé à l'entrepreneur. Ce formulaire est disponible sur le site internet.

3. Les dimensions ne peuvent plus être modifiées après la conclusion de la vente ; une demande de livraison de dimensions différentes est considérée par l'entrepreneur comme une nouvelle commande.

Article 6 - Droit de rétractation

À la livraison des produits :

1. Au moment de l'achat des produits, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat, sans en mentionner les raisons, dans un délai de 14 jours. Ce délai de réflexion commence à courir le jour suivant la réception du produit par le consommateur ou par un représentant préalablement désigné par le consommateur et dont les données sont transmises à l'entrepreneur.

2. Pendant la période de réflexion, le consommateur manipulera le produit et son emballage avec précaution. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure où cela est nécessaire pour déterminer s'il souhaite conserver ou non le produit. S'il exerce son droit de rétractation, il renverra le produit à l'entrepreneur avec tous les accessoires livrés avec le produit et - si cela est raisonnablement possible - dans l'état et l'emballage d'origine, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.

3. Si le consommateur souhaite exercer son droit de rétractation, il est tenu d'en informer l'entrepreneur dans les 14 jours suivant la réception du produit. La notification doit être effectuée par le consommateur au moyen du formulaire type ou par tout autre moyen de communication tel que la messagerie électronique. Après que le consommateur a exprimé sa volonté d'exercer son droit de rétractation, le client doit renvoyer le produit dans un délai de 14 jours. Le consommateur doit prouver que les articles livrés ont été retournés à temps, par exemple au moyen d'une preuve d'expédition.

4. Si le client n'a pas exprimé sa volonté d'utiliser son droit de rétractation ou n'a pas renvoyé le produit à l'entrepreneur après l'expiration des délais mentionnés aux paragraphes 2 et 3, l'achat est conclu.

À la fourniture de services :

1. Au moment de la fourniture de services, le consommateur a au moins 14 jours à compter de la date de conclusion du contrat pour résilier le contrat, sans devoir en mentionner les raisons.

2. Pour faire usage de son droit de rétractation, le consommateur se conformera aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur au moment de l'offre et/ou au plus tard lors de la livraison.

Article 7 - Frais en cas de rétractation

1. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, les frais de retour seront tout au plus à sa charge.

2. Si le consommateur a payé un montant, l'entrepreneur remboursera ce montant dès que possible, et au plus tard dans les 14 jours suivant la révocation. Cela est toutefois soumis à la condition que le produit ait déjà été reçu en retour par l'entrepreneur ou que le consommateur puisse fournir une preuve concluante du retour complet. Les remboursements seront effectués via le même mode de

paiement que celui utilisé par le consommateur, sauf si le consommateur autorise expressément un autre moyen de paiement.

3. Si le produit est endommagé en raison d'une manipulation négligente par le consommateur lui-même, ce dernier est responsable de toute baisse de valeur du produit.

4. Le consommateur ne peut être tenu responsable de la baisse de valeur du produit si l'entrepreneur n'a pas fourni toutes les informations légalement requises sur le droit de rétractation. Cette démarche doit être effectuée avant la conclusion du contrat d'achat.

Article 8 - Exclusion du droit de rétractation

1. L'entrepreneur peut exclure le droit de rétractation du consommateur pour les produits définis au paragraphe 2 du présent article. L'exclusion du droit de rétractation ne s'applique que si l'entrepreneur l'a clairement indiqué dans l'offre, en tout cas au moment opportun avant la conclusion du contrat.

2. L'exclusion du droit de rétractation n'est possible que pour des produits :

- qui ont été réalisés par l'entrepreneur conformément aux spécifications du consommateur ;
- qui sont visiblement de nature personnelle ;
- qui, par nature, ne peuvent être retournés ;
- dont le prix est soumis à des fluctuations sur le marché financier sur lesquelles l'entrepreneur n'exerce aucune influence.

Article 9 - 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. Par dérogation au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut proposer à des prix variables des produits ou des services dont les prix sont soumis à des fluctuations sur le marché financier et sur lesquels l'entrepreneur n'exerce aucune influence. Le fait que cette offre soit soumise à des fluctuations et que les prix éventuellement indiqués sont des prix indicatifs figure 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 règlements 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. si elles résultent de règlements ou dispositions légaux/légales ; ou b. si le consommateur est habilité à résilier le contrat à compter du jour où l'augmentation de prix prend effet.

5. Les prix de produits ou de services mentionnés dans l'offre s'entendent TVA comprise.

6. Tous les prix sont sous réserve d'erreurs d'impression et de composition. Aucune responsabilité n'est acceptée pour les conséquences des erreurs d'impression et de composition. En cas d'erreurs d'impression et de composition, l'entrepreneur n'est pas tenu de livrer le produit au prix erroné.

Article 10 - Conformité et garantie

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de qualité et/ou d'efficacité, et aux dispositions et/ou aux prescriptions publiques légales en vigueur à la date de la conclusion du contrat. S'il en est convenu, l'entrepreneur garantit également que le produit convient à un usage autre que normal.

2. Une garantie fournie par l'entrepreneur, le fabricant ou l'importateur n'affecte pas les droits et actions légaux que le consommateur peut faire valoir à l'encontre de l'entrepreneur sur la base du contrat.

3. Tout produit défectueux ou mal livré doit être signalé par écrit à l'entrepreneur dans les 14 jours suivant la découverte du défaut.

4. La période de garantie du fabricant est de deux ans à compter de la date d'achat du produit. Toutefois, l'entrepreneur n'est jamais responsable de l'adéquation finale des produits à chaque application individuelle par le consommateur, ni de tout conseil concernant l'utilisation ou l'application des produits.

5. La garantie n'est pas valable si :

- le consommateur a réparé et/ou modifié lui-même les produits livrés ou les a fait réparer et/ou modifier par des tiers ;
- les produits livrés ont été exposés à des conditions anormales ou sont traités autrement de manière négligente et contraire aux instructions de l'entrepreneur et/ou aux indications figurant sur l'emballage ;
- l'inadéquation résulte entièrement ou partiellement de consignes imposées ou à imposer par les pouvoirs publics à la nature ou la qualité des matériaux utilisés.

Article 11 - Livraison et exécution

1. L'entrepreneur apportera le plus grand soin à la réception et à l'exécution des commandes de produits et à l'évaluation des demandes de prestation de services.

2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a communiquée à l'entreprise.

3. En considération des dispositions du paragraphe 4 du présent article à ce sujet, l'entreprise exécutera les commandes acceptées dans les plus brefs délais, et au plus tard dans un délai de 30 jours, sauf si le consommateur a convenu d'un délai de livraison plus long. Si la livraison est retardée ou si une commande ne peut être exécutée ou ne peut 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. Le consommateur n'a pas droit à une indemnisation.

4. Tous les délais de livraison sont indicatifs. Le consommateur ne peut emprunter aucun droit aux délais mentionnés. Le dépassement d'un délai ne donne pas au consommateur le droit de réclamer une indemnisation.

5. En cas de dissolution conformément au paragraphe 3 du présent article, l'entrepreneur remboursera le montant payé par le consommateur dès que possible, et au plus tard dans les 14 jours suivant la dissolution.

6. Si la livraison d'un produit commandé s'avère impossible, l'entrepreneur déploiera les efforts requis pour fournir un article de remplacement. Au plus tard au moment de la livraison, un avis clair et compréhensible sera transmis indiquant qu'un article de remplacement sera livré. En cas d'articles de remplacement, le droit de rétractation ne peut pas être exclu. Des frais de retour éventuels sont à la charge de l'entrepreneur.

7. Le risque de détérioration 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 dont les données ont été transmises à l'entrepreneur, sauf convention contraire expresse.

Article 12 - Paiement

1. Sauf convention contraire, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 7 jours ouvrables suivant le début de la période de réflexion visée à l'article 6, paragraphe 1. Dans le cas d'un contrat concernant la fourniture d'un service, cette période commence après que le consommateur a reçu la confirmation du contrat.

2. Le consommateur a le devoir de signaler immédiatement à l'entrepreneur les inexactitudes dans les données de paiement fournies ou mentionnées.

3. En cas de non-paiement par le consommateur, l'entrepreneur a le droit, sous réserve des restrictions légales, de facturer les coûts raisonnables dont il a informé le consommateur à l'avance.

Article 13 - Procédure de réclamation

1. Si l'acheteur a un problème ou des questions concernant un produit qu'il a commandé, il doit s'adresser par écrit à l'entrepreneur.

2. L'entrepreneur s'efforcera de traiter les réclamations au mieux de ses capacités et, si nécessaire, d'améliorer la prestation de services ou de livrer un produit acceptable.

3. Les réclamations concernant l'exécution du contrat doivent être soumises à l'entrepreneur dans un délai de 14 jours, avec une description complète et claire, après que le consommateur a constaté les défauts.

4. Les réclamations introduites auprès de l'entrepreneur recevront une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation 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 pourra s'attendre à recevoir une réponse plus détaillée.

5. Si la réclamation ne peut être résolue d'un commun accord, cela engendrera un litige susceptible de faire l'objet d'un règlement.

6. Il est possible de faire enregistrer des réclamations via la plateforme européenne RLL (<http://ec.europa.eu/odr>).

7. Une réclamation ne suspend pas les obligations de l'entrepreneur, sauf indication contraire écrite de l'entrepreneur.

7. Si la réclamation est jugée fondée par l'entrepreneur, ce dernier remplacera ou réparera gratuitement les produits livrés, à sa discrétion.

Article 14 - Litiges

1. Les contrats entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels se rapportent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais. Même si le consommateur réside à l'étranger. Tous les litiges avec le consommateur seront tranchés par le tribunal civil compétent de Gelderland, arrondissement de Zutphen

2. La Convention de Vienne n'est pas d'application.

Article 15 - Dispositions complémentaires ou différentes

Des dispositions complémentaires aux ou différentes des présentes conditions générales ne peuvent pas porter préjudice au consommateur et doivent être consignées par écrit ou de manière à pouvoir être stockées par le consommateur de manière accessible sur un support de données durable.