

Conditions Générales Thuiswinkel

Les présentes Conditions Générales de l'organisation néerlandaise de vente à distance (ci-après : Thuiswinkel.org) ont été élaborées en concertation avec la Consumentenbond dans le cadre du Groupe de coordination pour l'autorégulation (CZ) du Conseil économique et social néerlandais (SER) et entrent en vigueur en juin 2026.

Table des matières :

Article 1 - Définitions
Article 2 - Identité du professionnel
Article 3 - Applicabilité
Article 4 - L'offre
Article 5 - Le contrat
Article 6 - Droit de rétractation
Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de rétractation
Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et coûts y afférents
Article 9 - Obligations du professionnel en cas de rétractation
Article 10 - Exclusion du droit de rétractation
Article 11 - Le prix
Article 12 - Exécution et garantie supplémentaire
Article 13 - Livraison et exécution
Article 14 - Contrats à exécution successive : durée, résiliation et reconduction
Article 15 - Paiement
Article 16 - Procédure de réclamation
Article 17 - Litiges
Article 18 - Garantie de la branche
Article 19 - Dispositions supplémentaires ou dérogatoires
Article 20 - Modification des Conditions Générales Thuiswinkel

Article 1 - Définitions

Dans les présentes conditions, on entend par :

1. Contrat accessoire : un contrat par lequel le consommateur acquiert des produits, du contenu numérique et/ou des services en lien avec un contrat à distance, et ces biens, ce contenu numérique et/ou ces services sont fournis par le professionnel ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et le professionnel ;
2. Délai de rétractation : la période pendant laquelle le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation ;
3. Consommateur : la personne physique qui n'agit pas à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;
4. Jour : jour calendrier ;
5. Contenu numérique : des données produites et fournies sous forme numérique ;
6. Contrat à exécution successive : un contrat portant sur la livraison régulière de biens, de services et/ou de contenu numérique sur une période déterminée ;
7. Support durable : tout instrument - y compris le courrier électronique - permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement ou de les utiliser pendant une durée adaptée aux fins auxquelles les informations sont destinées, et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées ;
8. Droit de rétractation : la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance dans le délai de rétractation ;
9. Professionnel : la personne physique ou morale membre de Thuiswinkel.org qui propose des produits, (l'accès à) du contenu numérique et/ou des services à distance aux consommateurs ;
10. Contrat à distance : un contrat conclu entre le professionnel et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, de contenu numérique et/ou de services, pour lequel il est fait usage exclusif ou partiel d'une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à et y compris la conclusion du contrat ;
11. Formulaire type de rétractation : le formulaire type européen de rétractation figurant à l'Annexe I des présentes conditions. L'Annexe I ne doit pas être mise à disposition si le consommateur ne dispose pas d'un droit de rétractation pour sa commande ;

12. Technique de communication à distance : moyen qui peut être utilisé pour conclure un contrat, sans que le consommateur et le professionnel n'aient à se trouver simultanément dans le même lieu.

Article 2 - Identité du professionnel

Nom du professionnel : Harmony Financial Services B.V.

Agissant sous le nom/les noms :

nowinsure.com

Adresse d'établissement :

Admiraliteitskade 62

3063 ED Rotterdam

Pays-Bas

Numéro de téléphone : 010 – 206 86 75

Accessibilité :

Du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00

Adresse e-mail : info@nowinsure.com

Numéro d'immatriculation auprès de la Chambre de commerce néerlandaise (KvK) : 24316009

Numéro de TVA : NL810950984B01

Autorité de contrôle :

Numéro d'enregistrement : 12004420

Nom de l'autorité de contrôle : AFM

Vijzelgracht 50

1017 HS AMSTERDAM

Pays-Bas

Article 3 - Applicabilité

1. Ces conditions générales s'appliquent à toute offre du professionnel et à tout contrat à distance conclu entre le professionnel et le consommateur.
2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte de ces conditions générales est mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, le professionnel indiquera, avant la conclusion du contrat à distance, de quelle manière les conditions générales peuvent être consultées chez le professionnel et qu'elles seront envoyées gratuitement dans les plus brefs délais à la demande du consommateur.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, par dérogation au paragraphe précédent et avant la conclusion du contrat à distance, le texte de ces conditions générales peut être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de telle sorte que le consommateur puisse le sauvegarder facilement sur un support 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 qu'elles seront envoyées gratuitement à la demande du consommateur par voie électronique ou d'une autre manière.
4. Dans le cas où des conditions spécifiques de produits ou de services s'appliquent en plus de ces conditions générales, les deuxième et troisième paragraphes s'appliquent mutatis mutandis et le consommateur peut toujours, en cas de conditions contradictoires, invoquer la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

Article 4 - L'offre

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela est expressément mentionné dans l'offre.
2. L'offre contient une description complète et précise des produits, du contenu numérique et/ou des services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre au consommateur d'évaluer correctement l'offre. Si le professionnel utilise des images, celles-ci sont une représentation fidèle des produits, services et/ou contenus numériques proposés. Les erreurs manifestes ou les fautes évidentes dans l'offre n'engagent pas le professionnel.
3. Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour le consommateur quels sont les droits et obligations liés à l'acceptation de l'offre.

Article 5 - Le contrat

1. Le contrat est conclu, sous réserve des dispositions du paragraphe 4, au moment de l'acceptation de l'offre par le consommateur et de la satisfaction aux conditions qui y sont posées.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, le professionnel confirme sans délai par voie électronique la réception de l'acceptation de l'offre. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par le professionnel, le consommateur peut résoudre le contrat.
3. Si le contrat est conclu électroniquement, le professionnel prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser le transfert électronique des données et garantit un environnement web sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, le professionnel prendra les mesures de sécurité appropriées à cet effet.
4. Le professionnel peut, dans les limites légales, s'informer sur la capacité du consommateur à satisfaire à ses obligations de paiement, ainsi que sur tous les faits et facteurs importants pour la conclusion responsable du contrat à distance. Si le professionnel a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat sur la base de cette enquête, il est en droit de refuser une commande ou une demande de manière motivée ou d'assortir son exécution de conditions particulières.
5. Le professionnel enverra au consommateur, au plus tard à la livraison du produit, du service ou du contenu numérique, les informations suivantes, par écrit ou de telle sorte que le consommateur puisse les stocker de manière accessible sur un support durable :
 - a. l'adresse géographique de l'établissement du professionnel où le consommateur peut présenter ses réclamations ;
 - b. les conditions dans lesquelles et la manière dont le consommateur peut faire usage du droit de rétractation, ou une mention claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
 - c. les informations sur les garanties et le service après-vente existant ;
 - d. le prix, toutes taxes comprises, du produit, 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 celui-ci a une durée supérieure à un an ou est à durée indéterminée ;
 - f. si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le formulaire type de rétractation.
6. En cas de contrat à exécution successive, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

Article 6 - Droit de rétractation

Pour les produits :

1. Le consommateur peut se rétracter d'un contrat concernant l'achat d'un produit dans un délai de rétractation d'au moins 14 jours, sans avoir à justifier de motifs. Le professionnel peut interroger le consommateur sur la raison de la rétractation, mais ne peut l'obliger à donner ses motifs.
2. Le délai de rétractation mentionné au paragraphe 1 commence le lendemain du jour où le consommateur, ou un tiers préalablement désigné par le consommateur, qui n'est pas 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 lui, a reçu le dernier produit. Le professionnel peut refuser une commande de plusieurs produits avec des délais de livraison différents, à condition d'en avoir clairement informé le consommateur avant le processus de commande.
 - b. si la livraison d'un produit se compose de plusieurs envois ou pièces : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier envoi ou la dernière pièce ;
 - c. pour les contrats de livraison régulière de produits sur une période déterminée : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le premier produit.

Pour les services et le contenu numérique non fourni sur un support matériel :

3. Le consommateur peut se rétracter d'un contrat de services et d'un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel dans un délai de rétractation d'au moins 14 jours, sans avoir à justifier de motif. Le professionnel peut interroger le consommateur sur la raison de la rétractation, mais ne peut l'obliger à donner ses motifs.
4. Le délai de rétractation mentionné au paragraphe 3 commence le jour suivant la conclusion du contrat.

Délai de rétractation prolongé en cas de défaut d'information sur le droit de rétractation :

5. Si le professionnel n'a pas fourni au consommateur les informations légalement obligatoires sur le droit de rétractation ou le formulaire type de rétractation, le délai de rétractation expire douze mois après la fin du délai de rétractation initial, déterminé conformément aux paragraphes précédents de cet article.
6. Si le professionnel a fourni au consommateur les informations visées au paragraphe précédent dans les douze mois suivant la date de début du délai de rétractation initial, le délai de rétractation expire 14 jours après le jour où le consommateur a reçu ces informations.

Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de rétractation

1. Pendant le délai de rétractation, le consommateur manipulera le produit et son emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Le principe est que le consommateur ne peut manipuler et inspecter le produit que comme il serait autorisé à le faire dans un magasin.
2. Le consommateur n'est responsable que de la dépréciation du produit résultant d'une manipulation du produit allant au-delà de ce qui est autorisé au paragraphe 1.
3. Le consommateur n'est pas responsable de la dépréciation du produit si le professionnel ne lui a pas fourni toutes les informations légalement obligatoires sur le droit de rétractation avant ou lors de la conclusion du contrat.

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

1. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il le signale au professionnel dans le délai de rétractation au moyen du formulaire type de rétractation ou de toute autre manière dénuée d'ambiguïté.
2. Dès que possible, mais dans les 14 jours suivant le jour de la notification visée au paragraphe 1, le consommateur renvoie le produit ou le remet au professionnel ou à une personne autorisée par celui-ci. Cela n'est pas nécessaire si le professionnel a proposé de récupérer le produit lui-même. Le consommateur a en tout cas respecté le délai de renvoi s'il renvoie le produit avant l'expiration du délai de rétractation.
3. Le consommateur renvoie le produit avec tous les accessoires fournis, si raisonnablement possible dans leur état et emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par le professionnel.
4. Le risque et la charge de la preuve de l'exercice correct et en temps utile du droit de rétractation incombent au consommateur.
5. Le consommateur supporte les coûts directs de renvoi du produit. Si le professionnel n'a pas indiqué que le consommateur doit supporter ces coûts ou s'il indique prendre les coûts à sa charge, le consommateur n'a pas à supporter les frais de renvoi.
6. Si le consommateur se rétracte après avoir préalablement demandé expressément que la prestation du service ou la livraison de gaz, d'eau ou d'électricité non conditionnés dans un volume ou une quantité déterminée commence pendant le délai de rétractation, le consommateur est redevable au professionnel d'un montant proportionnel à la part de l'obligation déjà exécutée par le professionnel au moment de la rétractation, par rapport à l'exécution totale de l'obligation.
7. Le consommateur ne supporte aucun coût pour l'exécution des services ou la livraison d'eau, de gaz ou d'électricité, qui ne sont pas conditionnés dans un volume ou une quantité déterminée, ou pour la fourniture de chauffage urbain, si :
 - a. le professionnel n'a pas fourni au consommateur les informations légalement obligatoires sur le droit de rétractation, le remboursement des frais en cas de rétractation ou le formulaire type de rétractation, ou ;
 - b. le consommateur n'a pas expressément demandé le début de l'exécution du service ou la livraison de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain pendant le délai de rétractation.
8. Le consommateur ne supporte aucun coût pour la fourniture totale ou partielle de contenu numérique non fourni sur un support matériel, si :
 - a. il n'a pas expressément consenti au commencement de l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation, préalablement à la livraison ;
 - b. il n'a pas reconnu perdre son droit de rétractation en donnant son consentement ; ou
 - c. le professionnel a omis de confirmer cette déclaration du consommateur.
9. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, tous les contrats accessoires sont résiliés de plein droit.

Article 9 - Obligations du professionnel en cas de rétractation

1. Si le professionnel permet la notification de la rétractation par le consommateur par voie électronique, il envoie un accusé de réception sans délai après réception de cette notification.
2. Le professionnel rembourse tous les paiements du consommateur, y compris les éventuels frais de livraison facturés par le professionnel pour le produit retourné, sans délai et au plus tard dans les 14 jours suivant le jour où le consommateur lui notifie la rétractation. À moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même le produit, il peut différer le remboursement jusqu'à ce qu'il ait reçu le produit ou jusqu'à ce que le consommateur démontre qu'il a renvoyé le produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits.
3. Le professionnel utilise pour le remboursement le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur, à moins que le consommateur n'accepte une autre méthode. Le remboursement est sans frais pour le consommateur.
4. Si le consommateur a choisi un mode de livraison plus coûteux que la livraison standard la moins chère, le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires liés au mode de livraison plus coûteux.

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

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

1. Produits ou services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier sur lesquelles le professionnel n'a aucune influence et qui peuvent survenir pendant le délai de rétractation ;
2. Contrats conclus lors d'une enchère publique. On entend par enchère publique une méthode de vente par laquelle des produits, du contenu numérique et/ou des services sont proposés par le professionnel au consommateur qui y assiste personnellement ou a la possibilité d'y assister personnellement, sous la direction d'un commissaire-priseur, et par laquelle l'enchérisseur retenu est tenu d'acheter les produits, le contenu numérique et/ou les services ;
3. Contrats de services, après la pleine exécution du service, mais seulement si :
 - a. l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur ; et
 - b. le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de rétractation une fois que le professionnel a pleinement exécuté le contrat ;
4. Voyages à forfait au sens de l'article 7:500 du Code civil néerlandais (BW) et contrats de transport de passagers ;
5. Contrats de services de mise à disposition d'hébergement, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique et à des fins autres que résidentielles, transport de marchandises, services de location de voitures et restauration ;
6. Contrats liés aux activités de loisirs, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique ;
7. Produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont fabriqués sur la base d'un choix individuel ou d'une décision du consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique ;
8. Produits qui se détériorent rapidement ou qui ont une durée de conservation limitée ;
9. Produits scellés qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été brisé après la livraison ;
10. Produits qui, après livraison, sont par leur nature mélangés de manière indissociable avec d'autres produits ;
11. Boissons alcoolisées dont le prix a été convenu lors de la conclusion du contrat, mais dont la livraison ne peut avoir lieu qu'après 30 jours, et dont la valeur réelle dépend des fluctuations du marché sur lesquelles le professionnel n'a aucune influence ;
12. Enregistrements audio, vidéo ou logiciels informatiques scellés, dont le sceau a été brisé après la livraison ;
13. Journaux, périodiques ou magazines, à l'exception des abonnements à ceux-ci ;
14. La fourniture de contenu numérique 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 déclaré qu'il perd ainsi son droit de rétractation.

Article 11 - Le prix

1. Pendant la durée de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne sont pas augmentés, à l'exception des modifications de prix résultant de changements des taux de TVA.
2. Par dérogation au paragraphe précédent, le professionnel peut proposer à des prix variables des produits ou services dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels le professionnel n'a aucune influence. Cet assujettissement aux fluctuations et le fait que les prix éventuellement mentionnés sont des prix indicatifs sont mentionnés dans l'offre.
3. Les augmentations de prix dans les 3 mois suivant la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles résultent de réglementations ou de dispositions légales.
4. Les augmentations de prix à partir de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si le professionnel l'a stipulé et :
 - a. elles résultent de réglementations ou de dispositions légales ; ou
 - b. le consommateur a le droit de résilier le contrat avec effet au jour où l'augmentation de prix prend effet.
5. Les prix mentionnés dans l'offre de produits ou de services incluent la TVA.

Article 12 - Exécution du contrat et garantie supplémentaire

1. Le professionnel 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'aptitude à l'usage et aux dispositions légales et/ou réglementations gouvernementales existantes à la date de la conclusion du contrat. S'il en est convenu ainsi, le professionnel garantit également que le produit convient à un usage autre que normal.
2. Une garantie supplémentaire fournie par le professionnel, son fournisseur, le fabricant ou l'importateur ne limite jamais les droits légaux et les réclamations que le consommateur peut faire valoir à l'encontre du professionnel en vertu du contrat si le professionnel a manqué à l'exécution de sa part du contrat.
3. On entend par garantie supplémentaire toute obligation du professionnel, de son fournisseur, importateur ou producteur par laquelle il accorde au consommateur certains droits ou réclamations qui vont au-delà de ce à quoi il est légalement tenu s'il a manqué à l'exécution de sa part du contrat.

Article 13 - Livraison et exécution

1. Le professionnel 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 au professionnel.
3. Sous réserve de ce qui est stipulé à ce sujet à l'article 4 de ces conditions générales, le professionnel exécutera les commandes acceptées avec diligence, mais au plus tard dans les 30 jours, à moins qu'un délai de livraison différent n'ait été convenu. Si la livraison subit un retard, ou si une commande ne peut être exécutée ou ne peut l'être que partiellement, le consommateur en reçoit notification au plus tard 30 jours après avoir passé la commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résoudre le contrat sans frais et a droit à une éventuelle indemnisation.
4. Après résolution conformément au paragraphe précédent, le professionnel remboursera sans délai le montant payé par le consommateur.
5. Le risque de dommage et/ou de perte de produits incombe au professionnel jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant préalablement désigné et porté à la connaissance du professionnel, sauf convention contraire expresse.

Article 14 - Contrats à exécution successive : durée, résiliation et reconduction

Résiliation :

1. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée indéterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, sous réserve du respect des règles de résiliation convenues et d'un délai de préavis d'un mois maximum.
2. Le consommateur peut résilier à tout moment, à l'expiration de la durée déterminée, un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, sous réserve du respect des règles de résiliation convenues et d'un délai de préavis d'un mois maximum.
3. Le consommateur peut, concernant les contrats mentionnés aux paragraphes précédents :

- les résilier à tout moment et ne pas être limité à une résiliation à un moment donné ou au cours d'une période donnée ;
- les résilier au moins de la même manière qu'ils ont été conclus par lui ;
- toujours les résilier avec le même délai de préavis que le professionnel a stipulé pour lui-même.

Reconduction :

4. Un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut être tacitement reconduit ou renouvelé pour une durée déterminée.
5. Par dérogation au paragraphe précédent, un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de journaux quotidiens, de journaux d'information, d'hebdomadaires et de magazines peut être tacitement reconduit pour une durée déterminée de trois mois maximum, si le consommateur peut résilier ce contrat reconduit à l'expiration de la période de reconduction avec un délai de préavis d'un mois maximum.
6. Un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits ou de services ne peut être tacitement reconduit pour une durée indéterminée que si le consommateur peut le résilier à tout moment avec un délai de préavis d'un mois maximum. Le délai de préavis est de trois mois maximum dans le cas où le contrat s'étend à la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de journaux quotidiens, de journaux d'information, d'hebdomadaires et de magazines.
7. Un contrat à durée limitée pour la livraison régulière de journaux quotidiens, d'information, d'hebdomadaires et de magazines à des fins de découverte (abonnement d'essai ou de découverte) n'est pas tacitement reconduit et prend fin automatiquement à l'issue de la période d'essai ou de découverte.

Durée :

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

Article 15 - Paiement

1. Sauf disposition contraire dans le contrat ou les conditions complémentaires, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 14 jours suivant le début du délai de rétractation, ou en l'absence de délai de rétractation, dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat. Dans le cas d'un contrat de prestation de service, ce délai commence le lendemain du jour où le consommateur a reçu la confirmation du contrat.
2. Lors de la vente de produits aux consommateurs, le consommateur ne peut en aucun cas être obligé dans les conditions générales de payer par avance plus de 50 %. Lorsqu'un paiement anticipé a été stipulé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du/des service(s) concerné(s) avant que le paiement anticipé stipulé n'ait eu lieu.
3. Le consommateur a l'obligation de signaler sans délai au professionnel les inexactitudes dans les données de paiement fournies ou mentionnées.
4. Si le consommateur ne remplit pas son (ses) obligation(s) de paiement à temps, il est redevable de l'intérêt légal sur le montant encore dû après avoir été informé du retard de paiement par le professionnel et après que le professionnel ait accordé au consommateur un délai de 14 jours, à compter du lendemain de la réception de la mise en demeure, pour satisfaire à ses obligations de paiement, en cas de défaut de paiement dans ce délai de 14 jours ; le professionnel est alors en droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires qu'il a engagés. Ces frais de recouvrement s'élèvent au maximum à : 15 % sur les montants impayés jusqu'à 2 500 € ; 10 % sur les 2 500 € suivants et 5 % sur les 5 000 € suivants avec un minimum de 40 €. Le professionnel peut déroger aux montants et pourcentages mentionnés au profit du consommateur.

Article 16 - Procédure de réclamation

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

3. Les réclamations soumises au professionnel 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, le professionnel répondra dans le délai de 14 jours avec un accusé de réception et une indication du moment où le consommateur peut s'attendre à une réponse plus détaillée.
4. Une réclamation concernant un produit, un service ou le service du professionnel peut également être soumise via un formulaire de réclamation sur la page consommateurs du site web de Thuiswinkel.org www.thuiswinkel.org. La réclamation sera alors envoyée à la fois au professionnel concerné et à Thuiswinkel.org.
5. Le consommateur doit dans tous les cas accorder au professionnel un délai de 4 semaines pour résoudre la réclamation à l'amiable. Passé ce délai, un litige naît et devient susceptible d'être soumis à la procédure de règlement des litiges.

Article 17 - Litiges

1. Le droit néerlandais s'applique exclusivement aux contrats entre le professionnel et le consommateur auxquels se rapportent ces conditions générales. Si le professionnel dirige ses activités vers le pays de résidence du consommateur, ce dernier peut toujours invoquer le droit impératif de la consommation de son pays.
2. Les litiges entre le consommateur et le professionnel concernant la conclusion ou l'exécution de contrats relatifs aux produits et services à fournir ou fournis par ce professionnel peuvent, sous réserve des dispositions ci-après, être soumis tant par le consommateur que par le professionnel à la Commission des litiges Thuiswinkel (Geschillencommissie Thuiswinkel), Postbus 90600, 2509 LP à La Haye (www.sgc.nl).
3. Un litige n'est traité par la Commission des litiges que si le consommateur a d'abord soumis sa réclamation au professionnel dans un délai raisonnable.
4. Si la réclamation n'aboutit pas à une solution, le litige doit être porté devant la Commission des litiges par écrit ou sous toute autre forme déterminée par la Commission au plus tard 12 mois après la date à laquelle le consommateur a soumis la réclamation au professionnel.
5. Lorsque le consommateur souhaite soumettre un litige à la Commission des litiges, le professionnel est lié par ce choix. De préférence, le consommateur en informera d'abord le professionnel.
6. Lorsque le professionnel souhaite soumettre un litige à la Commission des litiges, le consommateur devra déclarer par écrit, dans les cinq semaines suivant une demande écrite en ce sens du professionnel, s'il le souhaite également ou s'il souhaite que le litige soit traité par le juge compétent à cet effet. Si le professionnel n'a pas connaissance du choix du consommateur dans le délai de cinq semaines, le professionnel est en droit de soumettre le litige au juge compétent.
7. La Commission des litiges se prononce dans les conditions telles que fixées dans le règlement de la Commission des litiges (www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel). Les décisions de la Commission des litiges sont rendues sous forme d'avis contraignant.
8. La Commission des litiges ne traitera pas un litige ou en arrêtera le traitement si un sursis de paiement a été accordé au professionnel, s'il est en état de faillite ou a effectivement mis fin à ses activités commerciales, avant qu'un litige n'ait été traité par la commission lors de l'audience et qu'une décision finale n'ait été rendue.
9. Si, en plus de la Commission des litiges Thuiswinkel, une autre commission des litiges reconnue ou affiliée à la Fondation des Commissions des litiges pour les affaires de consommation (SGC) ou à l'Association pour la prise en charge des plaintes dans le domaine de la prestation de services financière (Kifid) est compétente, la Commission des litiges Thuiswinkel est, de préférence, compétente pour les litiges concernant principalement la méthode de vente ou de prestation de services à distance. Pour tous les autres litiges, l'autre commission des litiges reconnue affiliée à la SGC ou au Kifid est compétente.

Article 18 - Garantie de la branche

1. Thuiswinkel.org garantit le respect des avis contraignants de la Commission des litiges Thuiswinkel par ses membres, à moins que le membre ne décide de soumettre l'avis contraignant au contrôle du juge dans les deux mois suivant son envoi. Cette garantie est réactivée si l'avis contraignant a été maintenu après l'examen par le juge et que le jugement qui l'atteste est passé en force de chose jugée. Thuiswinkel.org versera au consommateur un montant maximal de 10 000 € par avis contraignant. Pour les montants supérieurs à 10 000 €

par avis contraignant, 10 000 € seront versés. Pour le surplus, Thuiswinkel.org a une obligation de moyens de veiller à ce que le membre respecte l'avis contraignant.

2. L'application de cette garantie exige que le consommateur invoque cette garantie par écrit auprès de Thuiswinkel.org et qu'il cède sa créance sur le professionnel à Thuiswinkel.org. Si la créance sur le professionnel dépasse 10 000 €, il est proposé au consommateur de céder sa créance à Thuiswinkel.org pour la partie excédant 10 000 €, après quoi cette organisation demandera en justice en son nom propre et à ses frais le paiement de cette somme afin de satisfaire le consommateur.

Article 19 - Dispositions supplémentaires ou dérogatoires

Les dispositions supplémentaires ou dérogeant aux présentes conditions générales ne peuvent être au détriment du consommateur et doivent être consignées par écrit ou de telle sorte qu'elles puissent être stockées par le consommateur de manière accessible sur un support durable.

Article 20 - Modification des Conditions Générales Thuiswinkel

1. Thuiswinkel.org ne modifiera les présentes conditions générales qu'en concertation avec la Consumentenbond.
2. Les modifications apportées aux présentes conditions n'entrent en vigueur qu'après avoir été publiées de manière appropriée, étant entendu qu'en cas de modifications applicables pendant la durée d'une offre, la disposition la plus favorable au consommateur prévaudra.

Thuiswinkel.org

www.thuiswinkel.org

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

Postbus 7001, 6710 CB Ede

Annexe I : Formulaire type de rétractation

Formulaire type de rétractation

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

- À : Harmony Financial Services B.V. (nowinsure.com)
Admiralteitskade 62, 3063 ED Rotterdam, Pays-Bas
info@nowinsure.com
- Je/Nous* vous notifie/notifions* par la présente ma/notre* décision de me/nous* rétracter du contrat portant sur :
la vente des produits suivants : [désignation du produit]*
la fourniture du contenu numérique suivant : [désignation du contenu numérique]*
la prestation du service suivant : [désignation du service]*
- Commandé le*/reçu le* [date de commande pour les services ou de réception pour les produits]
- [Nom du/des consommateur(s)]
- [Adresse du/des consommateur(s)]
- [Signature du/des consommateur(s)] (uniquement si ce formulaire est notifié sur papier)
- [Date]

* Rayez la mention inutile ou remplissez ce qui est applicable.