Conditions générales.

Sommaire.

Article 1 - Définitions
Article 2 - Identité de l'entrepreneur
Article 3 - Applicabilité
Article 4 - L'offre
Article 5 - Le contrat
Article 6 - Droit de rétractation
Article 7 - Obligations de Consommateur pendant le délai de réflexion
Article 8 - Exercice du droit de rétractation par Consommateur
Article 9 - Frais en cas de rétractation
Article 10 - Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation
Article 11 - Exclusion du droit de rétractation
Article 12 - Le prix
Article 13 - Conformité et garantie
Article 14 - Livraison et exécution
Article 15 - Paiement
Article 16 - Conditions des codes de réduction
Article 17 - Conditions des cartes cadeaux
Article 18 - Règlement de réclamations
Article 19 - Différends
Article 20 - Garantie de la branche
Article 21 - Dispositions complémentaires ou dérogeantes

Article 1 - Définitions.

Les présentes conditions comprennent les termes suivants :

1. **Délai de réflexion** : le délai pendant lequel le Consommateur peut exercer son droit de rétractation ;
2. **Consommateur** : la personne physique, qui n'agit pas dans l'exercice d'une profession ou d'une entreprise et qui conclut un contrat à distance avec l'entrepreneur ;
3. **Jour** : jour calendaire ;
4. **Transaction à durée** : un contrat à distance concernant une série de produits et/ou services, dont l'obligation de livraison et/ou d'achat est répartie dans le temps ;
5. **Support de données durable** : tout moyen qui permet au Consommateur ou entrepreneur de sauvegarder les informations, qui lui sont adressées personnellement, d'une façon permettant la consultation future et la reproduction inchangée des informations sauvegardées ;
6. **Droit de rétractation** : la possibilité pour le Consommateur de renoncer au contrat à distance pendant le délai de réflexion ;
7. **Entrepreneur** : la personne physique ou morale qui propose des produits et/ou services à distance à des Consommateurs ;
8. **Contrat à distance** : un contrat dans lequel une ou plusieurs techniques de communication à distance sont explicitement utilisées dans le cadre d'un système organisé par l'entrepreneur pour la vente à distance de produits et/ou services, jusqu'à la conclusion du contrat ;
9. **Technique de communication à distance** : moyen, qui peut être utilisé pour la conclusion d'un contrat, sans

que le Consommateur et l'entrepreneur soient tenus d'être présents simultanément dans le même espace ;
10. **Conditions générales** : les présentes conditions générales de l'entrepreneur.

Article 2 - Identité de l'entrepreneur.

Nom statutaire : Fixami Nederland B.V.
Nom commercial : Fixami.be
Adresse d'établissement : Zevenheuvelenweg 25, 5048AN, Tilburg, Pays-Bas
Téléphone. : 02 588 26 71
Adresse e-mail : contact@fixami.be
N° CdC : 64329836
N° TVA : NL855618231B01

Article 3 - Applicabilité.

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre de l'entrepreneur et à tout contrat conclu à distance ainsi qu'aux commandes entre l'entrepreneur et le Consommateur.
2. Avant que le contrat à distance nr soit conclu, le texte des présentes conditions générales est mis à disposition du Consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, il sera indiqué avant la conclusion du contrat que les conditions générales peuvent être consultées auprès de l'entrepreneur et qu'elles peuvent être gratuitement envoyées au plus vite sur demande du Consommateur.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie numérique, le texte des présentes conditions générales peut, en dérogation à l'alinéa précédent et avant la conclusion du contrat, être mis à disposition du Consommateur par voie électronique d'une façon simple à sauvegarder sur un support de données durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, avant la conclusion du contrat, il sera indiqué où les conditions générales peuvent être consultées par voie numérique et qu'elles seront envoyées gratuitement sur demande du Consommateur par voie électronique ou d'une autre façon.
4. Dans le cas où des conditions de produits et/ou services spécifiques sont applicables en plus des présentes conditions générales, le second alinéa et le troisième alinéa sont conformément applicables et le Consommateur peut toujours avoir recours à la disposition applicable la plus favorable pour lui en cas de conditions générales contradictoires.
5. Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales s'avèrent entièrement ou partiellement nulles à certain moment, alors le contrat et les présentes conditions restent applicables pour le reste et la disposition concernée sera remplacée immédiatement en concertation mutuelle par une disposition dont la tendance se rapproche au maximum de la disposition originale.
6. Les situations, qui ne sont pas réglées dans les présentes conditions générales, doivent être évaluées « dans l'esprit » des présentes conditions générales.
7. Les imprécisions relatives à l'explication ou au contenu d'une ou de plusieurs dispositions de nos conditions, doivent être expliquées « dans l'esprit » des présentes conditions générales.

Article 4 - L'offre.

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou se fait sous certaines conditions, ceci est explicitement mentionné dans l'offre.
2. L'offre est sans engagement. L'entrepreneur est habilité à modifier et adapter l'offre.
3. L'offre comprend une description entière et détaillée des produits et/ou services offerts. La description est suffisamment détaillée afin de permettre une bonne évaluation de l'offre par le Consommateur. Des erreurs ou fautes manifestes dans l'offre ne sont pas contraignantes pour l'entrepreneur.
4. Toutes les illustrations, spécifications et données dans l'offre sont indicatives et ne peuvent pas entraîner une indemnité ou la résiliation du contrat.
5. Les illustrations de produits sont une reproduction véridique des produits proposés. L'entrepreneur ne peut pas garantir que les couleurs reproduites correspondent exactement aux véritables couleurs des produits.

6. Toute offre contient des informations de manière à ce que les droits et les obligations qui sont lié(e)s à l'offre soient claires pour le Consommateur. Ceci concerne en particulier :

- le prix, taxes comprises ;
- les frais éventuels d'envoi ;
- la manière selon laquelle le contrat sera exécuté et les actions qui sont nécessaires à cet effet ;
- l'applicabilité ou non du droit de rétractation ;
- le moyen de paiement, la livraison et l'exécution du contrat ;
- le délai d'acceptation de l'offre, ou le délai pendant lequel l'entrepreneur garantit le prix ;
- le tarif pour la communication à distance, si les frais d'utilisation de la technique pour la communication à distance sont calculés sur une autre base que le tarif de base régulier pour le moyen de communication utilisé ;
- si le contrat est archivé après sa conclusion, et si oui de quelle façon celui-ci peut être consulté par le Consommateur ;
- la manière selon laquelle le Consommateur, avant la conclusion du contrat, peut contrôler et adapter les données, qui lui sont fournies dans le cadre du contrat ;
- les éventuelles autres langues dans lesquelles, en plus du néerlandais, le contrat peut être conclu ;
- les codes de conduite auxquels l'entrepreneur s'est soumis et la façon selon laquelle le Consommateur peut consulter ces codes de conduite par voie électronique ; et
- la durée minimale du contrat à distance en cas d'une transaction à durée.

Article 5 - Le contrat

1. Sous réserve de ce qui est précisé dans l'alinéa 4, le contrat est exécuté au moment de l'acceptation de l'offre par le Consommateur et de la satisfaction des conditions qui y sont liées.
2. Si le Consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirme immédiatement par voie électronique la réception de l'acceptation de l'offre. Tant que la réception de cette acceptation n'est pas confirmée par l'entrepreneur, le Consommateur peut dissoudre le contrat.
3. Si le contrat est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées à titre de sécurisation de la transmission électronique de données et il veille à un environnement web sûr. Si le Consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures de sécurité adéquates à cet effet.
4. Dans les cadres légaux, l'entrepreneur peut s'informer si le Consommateur peut répondre à ses obligations de paiement, ainsi qu'au sujet de tous les faits qui sont importants pour une conclusion justifiée du contrat à distance. Si l'entrepreneur a de bonnes raisons sur la base de cet examen de ne pas conclure le contrat, il est habilité à refuser une commande ou une demande de façon détaillée ou à lier des conditions particulières à son exécution.
5. L'entrepreneur enverra avec le produit ou le service au Consommateur les informations suivantes, par écrit et de façon à ce que celles-ci puissent être sauvegardées par le Consommateur d'une manière accessible sur un support de données durable :
a. l'adresse visiteurs de l'établissement de l'entrepreneur auquel le Consommateur peut s'adresser en cas de réclamations ;
b. les conditions selon lesquelles et la manière selon laquelle le Consommateur peut utiliser son droit de rétractation ou une mention claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
c. les informations relatives aux garanties et au service après-vente existant ;
d. les données reprises dans l'article 4 alinéa 3 des présentes conditions, sauf si l'entrepreneur a déjà fourni ces données au Consommateur avant l'exécution du contrat ;

e. les exigences concernant la résiliation du contrat si le contrat a une durée de plus d'un an ou si le contrat a une durée indéterminée.
6. En cas de transaction à durée, la disposition de l'alinéa précédent est uniquement applicable sur la première livraison.
7. Tout contrat est conclu sous les conditions suspensives de la disponibilité suffisante des produits concernés.

Article 6 - Droit de rétractation

1. Lors de l'achat de produits, Consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans communication des raisons. Un délai de réflexion de 30 jours est valable.
2. Ce délai de réflexion prend cours le lendemain de la réception du produit par Consommateur ou un tiers désigné d'avance et dont le nom est communiqué par Consommateur à l'entrepreneur. Si Consommateur a commandé plusieurs produits sur une même commande, alors le délai de réflexion prend cours le jour où Consommateur, ou un tiers désigné par ses soins, a reçu le dernier produit.
3. L'entrepreneur peut demander à Consommateur le motif de la rétractation, mais ne peut pas l'obliger à communiquer la (les) raison(s).

Article 7 - Obligations de Consommateur pendant le délai de réflexion

1. Pendant le délai de réflexion, Consommateur traitera minutieusement le produit ainsi que l'emballage. Il déballera uniquement le produit dans la mesure ou l'utilisera (comme il pourrait faire normalement dans un magasin) pour autant que cela soit nécessaire afin de pouvoir juger s'il désire garder le produit. Tant que Consommateur n'a pas décidé s'il gardait le produit, il ne peut pas l'utiliser.
2. Consommateur souhaite exercer son droit de rétractation, mais il a déjà utilisé le produit ? Le délai de réflexion précité dans l'article 6 est valable pour tous les achats, donc aussi pour des produits utilisés. Toutefois, alors il n'est plus question uniquement d'un délai d'essai, mais d'un délai d'utilisation, par lequel le produit ne sera repris par l'entrepreneur que si la diminution de valeur du produit est payée par Consommateur à l'entrepreneur. Si Consommateur a utilisé le produit plus que nécessaire afin de juger s'il désirait réellement garder le produit, il est responsable de la diminution de la valeur. Un produit retourné est incomplet ? Alors, la même chose est valable et Consommateur est responsable de la diminution de la valeur.

Article 8 - Exercice du droit de rétractation par Consommateur

1. Si Consommateur souhaite exercer son droit de rétractation, il le fait savoir pendant le délai de réflexion via (de préférence) **le formulaire de retour** en ligne ou le formulaire de rétractation. Il est également possible de le faire savoir de manière claire à l'entrepreneur. Veuillez toujours indiquer l'adresse e-mail ainsi que le numéro de la facture.2. Après que Consommateur a communiqué qu'il souhaitait exercer son droit de rétractation, il est tenu de retourner le produit le plus rapidement possible, mais dans les 14 jours à compter du lendemain de la mention précisée dans l'alinéa 1. Dans tous les cas, Consommateur a respecté le délai de retour s'il renvoie le produit avant que le délai de réflexion n'ait expiré.
3. Consommateur envoie le produit avec tous les accessoires livrés et dans son état original et dans l'emballage original à l'entrepreneur. Consommateur est tenu de respecter les instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.
4. Le risque et la charge de la preuve pour l'exercice adéquat et à temps du droit de rétractation incombent à Consommateur.
5. Si Consommateur n'a pas communiqué pendant le délai de réflexion qu'il souhaitait exercer son droit de rétractation, ou n'a pas renvoyé le produit dans les 14 jours à compter du lendemain de la mention précitée dans l'alinéa 1 à l'entrepreneur le cas échéant, l'achat est un fait.
6. Si Consommateur exerce son droit de rétractation, tous les contrats complémentaires sont dissous de plein droit.

Article 9 - Frais en cas de rétractation

1. Si Consommateur exerce son droit de rétractation, les frais du retour sont à sa charge.

Article 10 - Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation

1. Si l'entrepreneur autorise la communication de rétractation par Consommateur par voie électronique, il envoie immédiatement une confirmation de réception après la réception de cette communication.
2. L'entrepreneur rembourse tous les paiements de Consommateur concernant le produit retourné, y compris les éventuels frais de livraison facturés par l'entrepreneur pour le produit retourné, mais dans les jours suivants le jour où Consommateur lui a communiqué la rétractation.
3. Le remboursement est gratuit pour Consommateur.

Article 11 - Exclusion du droit de rétractation.

L'achat Consommateur constitue une des exceptions suivantes du droit de rétractation dans les cas suivants:

1. Des 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 manifestement destinés à une personne spécifique. Cela comprend également toutes les peintures et les produits connexes qui sont mélangés pour obtenir une couleur spécifique pour le consommateur ;
2. Des produits qui pourrissent rapidement ou qui ont une durée de conservation limitée ;
3. Des produits qui ne sont pas appropriés pour un renvoi pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le scellage est rompu après la livraison, notamment les bouchons d'oreilles, les protections auditives intra-auriculaires et autres équipements de protection individuelle entrant en contact direct avec le corps. Après ouverture de l'emballage, essayage ou test du produit, le retour n'est plus possible ;
4. Des produits qui sont mélangés irrévocablement avec d'autres produits après la livraison en raison de leur nature ;
5. Des boissons alcooliques, dont le prix a été convenu lors de l'achat, mais dont la livraison ne peut avoir lieu qu'après 30 jours, et dont la valeur réelle dépend des fluctuations du marché sur lequel vous n'avez pas d'influence ;
6. Des enregistrements audio et vidéo et du matériel informatique, dont le scellage est rompu après la livraison ;
7. Des journaux, magazines ou hebdomadaires, à l'exception d'un contrat pour la livraison régulière de telles publications (un abonnement).

Article 12 - Le prix.

1. Pendant la durée de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne sont pas augmentés, sauf en cas de changements des prix suite à des changements des tarifs de la TVA.
2. En dérogation à l'alinéa précédent, l'entrepreneur peut proposer des produits ou services, dont les prix sont liés à des fluctuations sur le marché financier et sur lesquelles l'entrepreneur n'a pas d'influence, à des prix variables. Cette liaison à des fluctuations et le fait que des prix éventuellement mentionnés sont des prix indicatifs, sont mentionnés dans l'offre.
3. Les augmentations de prix après la conclusion du contrat sont autorisées si elles résultent d'une augmentation des prix d'achat, des matériaux, des salaires, du fret ou d'autres coûts de tiers inclus dans les prix de l'Opérateur ou si elles résultent de changements monétaires, de prélèvements, de réglementations et de dispositions légales.
4. En cas d'augmentation des prix après la conclusion du contrat, le consommateur a le droit de résilier le contrat dans les 4 semaines suivant l'annonce de cette augmentation par la société.
5. Les prix mentionnés sur le site web dans l'offre de produits ou de services incluent la TVA. Outre le prix, il est également possible d'afficher les prix hors TVA. Les prix des produits ou services mentionnés dans l'offre sont hors TVA.
6. Tous les prix (même dans la boutique en ligne) sont sous réserve d'erreurs d'impression et typographiques.

Ces erreurs n'entraînent pas de responsabilité. En cas d'erreurs d'impression et typographiques, l'entrepreneur n'est pas tenu de livrer le produit selon le prix erroné.

Article 13 - Conformité et garantie.

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services répondent au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de solidité et/ou d'utilité et aux dispositions légales et/ou prescriptions des pouvoirs publics existantes à la date de réalisation du contrat. Si convenu, l'entrepreneur garantit également que le produit est adapté à une autre utilisation autre que normale.
2. Une garantie fournie par l'entrepreneur, fabricant ou importateur ne compromet pas les droits légaux et les créances que le Consommateur peut faire valoir envers l'entrepreneur sur la base du contrat.

3. Les éventuels défauts ou livraisons erronées doivent être signalés à l'entrepreneur par écrit dans les 14 jours suivant la constatation des défauts ou des livraisons erronées. Le renvoi doit se faire dans l'emballage original et dans l'état neuf. Si un défaut ou un produit livré erronément est communiqué plus tard, alors le Consommateur n'a plus droit à la réparation, au remplacement ou à l'indemnité.
4. Le délai de garantie de l'entrepreneur correspond au délai de garantie d'usine, et il est d'au minimum 2 ans. L'entrepreneur n'est toutefois jamais responsable de l'aptitude finale des produits pour chaque application individuelle par le Consommateur, ni des avis éventuels concernant l'utilisation ou l'application des produits.
5. La garantie n'est pas valable :

- Si le Consommateur a réparé lui-même les produits livrés et/ou les a traités ou fait réparer et/ou traiter par des tiers ;
- Si les produits livrés sont exposés à des circonstances anormales ou autrement traités de façon non-minutieuse ou en contradiction avec les indications de l'entrepreneur et/ou sur l'emballage ;
- Si la défectuosité est la conséquence entière ou partielle de prescriptions fournies par les pouvoirs publics ou concernant la nature ou la qualité des matériaux appliqués.

Article 14 - Livraison et exécution.

1. L'entrepreneur veillera à la plus grande minutie lors de la réception et l'exécution de commandes de produits ainsi que lors de l'évaluation de demandes de prestation de services.
2. L'adresse que le Consommateur a communiquée à l'entreprise vaut comme lieu de livraison.
3. Tenant compte de ce qui est précisé à cet effet dans l'alinéa 4 du présent article, l'entreprise exécutera des commandes acceptées avec zèle mais au plus tard dans les 30 jours, sauf si le Consommateur accepte un délai de livraison plus long. Si la livraison rencontre du retard, ou si une commande ne peut être exécutée ou seulement partiellement, le Consommateur en est informé au plus tard dans les 30 jours après qu'il a passé la commande. Dans ce cas, le Consommateur est habilité à dissoudre le contrat sans frais. Le Consommateur n'a pas le droit à une indemnité.
4. Tous les délais de livraison sont indicatifs. Le Consommateur ne peut pas emprunter de droits à des délais éventuellement précisés. Le dépassement d'un délai ne donne pas le droit à une indemnité au Consommateur.
5. En cas de dissolution conformément à l'alinéa 3 du présent article, l'entrepreneur remboursera le montant payé par le Consommateur au plus vite, mais au plus tard dans les 14 jours suivant la dissolution.
6. Si la livraison d'un produit commande s'avère impossible, l'entrepreneur s'efforcera à mettre à disposition un article de remplacement. Il sera communiqué de façon claire et compréhensible qu'un article de remplacement est livré au plus tard lors de la livraison. En ce qui concerne des articles remplaçants, le droit de rétractation ne peut pas être exclu. Les frais d'un éventuel renvoi sont à charge de l'entrepreneur.
7. Le risque de dommage et/ou la perte de produits repose sur l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au Consommateur ou un représentant désigné et communiqué d'avance à l'entrepreneur, sauf s'il en est convenu autrement de façon explicite.

Article 15 - Paiement.

1. Pour autant qu'il n'en soit pas convenu autrement, les montants dus doivent être payés (via l'une de nos options de paiement) par le Consommateur ou via Riverty (l'option de paiement par après).
2. L'entrepreneur offre l'option de paiement par après via Riverty. Si vous optez pour cette possibilité de paiement, les droits du montant dû pour vos achats sont cédés par Fixami à Riverty et les conditions de paiement de Riverty sont valables. Celles-ci peuvent être consultées sur le site web de Riverty sous ce lien: https://documents.myafterpay.com/consumer-terms-conditions/en_nl/default/invoice
3. Lors du paiement par après (via Riverty), l'entrepreneur est habilité à effectuer un contrôle de crédit. S'il s'avère une évaluation négative de celui-ci, l'entrepreneur est habilité à demander un acompte, à défaut duquel l'entrepreneur ne procèdera pas à la livraison. Le délai de livraison dans le cas d'un tel acompte prend cours au moment où le paiement est reçu par l'entrepreneur.
4. Le Consommateur est tenu de communiquer immédiatement des inexactitudes dans les données de paiement fournies ou communiquées à l'entrepreneur.
5. En cas de non-paiement par le Consommateur, l'entrepreneur est habilité à porter en compte les frais réalisés raisonnablement, sauf des limitations légales.

Article 16 - Conditions des codes de réduction.

1. Les conditions du présent article sont valables pour l'utilisation de codes de réduction, qui sont proposés à Consommateur par l'entrepreneur. En utilisant les codes de réduction proposés par l'entrepreneur au profit de Fixami, Consommateur accepte les conditions du présent article.
2. Ces conditions sont applicables sur des codes de réduction numériques et imprimés qui sont proposés par l'entrepreneur.
3. La nature, la durée et la date d'échéance d'une offre et d'autres conditions d'utilisation spécifiques se trouvent dans la mention reprenant le code de réduction. Tout code de réduction est valable pendant une certaine période et le code de réduction ne peut plus être utilisé après cette période.
4. Les codes de réduction émis par l'entrepreneur peuvent être utilisés pour des achats chez Fixami.
5. Sauf s'il en est mentionné autrement, tout code de réduction peut être utilisée une seule fois par personne et par adresse e-mail.
6. Si un code de réduction est utilisé pour des prix, dont le prix (total) est inférieur à la valeur du code de réduction, la valeur restante du code de réduction échoit.
7. Les offres sont valables jusqu'à épuisement du stock.
8. Si Consommateur renvoie les produits pour lesquels un code de réduction a été utilisé, alors la réduction échoit.
9. Consommateur ne peut pas échanger les codes de réduction contre de l'argent. Consommateur ne peut pas obtenir de code de réduction sur d'autres produits que ceux pour lesquels l'offre/le code de réduction concerné(e) est valable et qui sont précisé(e)s de façon plus détaillée dans les mentions reprises sur le code de réduction.
10. Les codes de réduction sont fournis une seule fois. En cas de vol ou de perte, il n'y a pas de remboursement. L'échange (accidentel) d'e-mails relève également de la perte.
11. Il est interdit de modifier ou de falsifier les codes de réduction, y compris le piratage informatique, la diffusion de virus, les spam ou de les faire suivre.
12. Consommateur ne peut pas utiliser les codes de réduction à des fins commerciales et/ou à d'autres fins que celles pour lesquelles ils sont émis.
13. Toute (tentative de) fraude ou autre acte non autorisé est enregistré(e) et entraîne le refus de l'utilisation de codes de réduction.
14. Par commande, Consommateur peut échanger un montant illimité de chèques-cadeaux ou une combinaison de maximum 1 code de réduction et d'un montant illimité de chèques-cadeaux.
15. Le code de réduction n'est pas valable en combinaison avec d'autres offres de réduction.

16. Avant la date d'échéance d'un code de réduction, l'entrepreneur est habilité à envoyer un rappel au client par e-mail avec la mention selon laquelle le code de réduction n'a pas encore été utilisé par le client.

Article 17 - Conditions des cartes cadeaux.

1. Les conditions de cet article s'appliquent à tous les cartes-cadeaux vendus par l'Entrepreneur. En utilisant la carte-cadeau émis par l'Entrepreneur, le Consommateur accepte les conditions présentes de la carte-cadeau. Ces conditions sont applicables sur des codes de réduction numériques et imprimés qui sont proposés par l'entrepreneur.
2. L'Entrepreneur ne propose à la vente que des cartes-cadeaux imprimés.
3. Les cartes-cadeaux émis par l'entrepreneur ne peuvent être utilisés par le consommateur que pour des achats en ligne sur Fixami.be.
4. Chaque carte-cadeau possède un code unique. Il peut s'agir d'un code numérique et/ou d'un code PIN et/ou d'un code texte. Chaque carte cadeau n'est émis qu'une seule fois. Le Consommateur doit conserver soigneusement la carte cadeau (y compris le code). Aucune indemnité ne sera versée en cas de vol (y compris utilisation par des tiers non autorisés du code) ou de perte. Seuls les cartes-cadeaux et codes originaux peuvent être utilisés et doivent être fournis à l'entrepreneur sur demande.
5. Pour utiliser une carte-cadeau, le Consommateur doit sélectionner "carte-cadeau" comme mode de paiement lors du processus de paiement, puis saisir le code exact.
6. La validité de la carte cadeau est de deux ans à compter de la date d'émission. Passé ce délai, la carte cadeau ne pourra plus être utilisé.
7. Les cartes-cadeaux ou leur valeur résiduelle ne peuvent être échangés contre de l'argent.
8. Le droit de rétractation ne s'applique pas aux cartes-cadeaux. Les cartes-cadeaux ne peuvent pas être retournés.
9. La valeur résiduelle de la carte cadeau pourra être utilisée pour des commandes ultérieures.
10. Si le montant total de la commande est supérieur à la valeur du ou des cartes-cadeaux utilisés, la différence devra être réglée avec l'un des autres modes de paiement proposés par le Prestataire.
11. Si le Consommateur retourne (une partie) des produits pour lesquels la carte-cadeau a été utilisé, le remboursement s'effectuera en augmentant le solde de la carte-cadeau. Si cela ne devait pas être suffisant parce que la commande concernée - d'un ou plusieurs cartes-cadeaux - a également été payée d'une autre manière par le Consommateur, le solde sera remboursé au moyen d'un remboursement en argent sur le compte bancaire du Consommateur.
12. Le Consommateur peut utiliser un nombre illimité de cartes-cadeaux par commande.
13. Il est interdit de modifier, falsifier, miner ou affecter de quelque manière que ce soit les cartes-cadeaux ou leur fonctionnement (y compris le piratage).
14. Toute (tentative) de fraude ou autre acte non autorisé est enregistré et entraîne le refus de l'utilisation des cartes-cadeaux.
15. Il est interdit d'utiliser les cartes cadeaux de quelque manière que ce soit à des fins commerciales et/ou à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été émis.
16. Toutes autres conditions particulières d'utilisation sont incluses dans l'expression dans laquelle la carte-cadeau est inclus.

Article 17 - Règlement de réclamations.

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de réclamations suffisamment communiquée et traite la réclamation conformément à cette procédure.
2. Les réclamations relatives à l'exécution du contrat doivent être introduites complètement et clairement détaillées dans les 7 jours à l'entrepreneur, après que le Consommateur a constaté les défauts.
3. Les réclamations introduites chez l'entrepreneur sont suivies d'une réponse dans un délai de 14 jours à partir de la date de réception. Si une réclamation nécessite un délai de traitement plus long, l'entrepreneur répond dans le délai de 14 jours avec un message de réception et une indication du moment où le Consommateur peut attendre une réponse plus détaillée.

4. Si la réclamation ne peut pas être résolue en concertation mutuelle, un différend se produit qui est fait l'objet du règlement de différends.
5. En cas de réclamations, le Consommateur doit tout d'abord s'adresser à l'entrepreneur. En cas de réclamations, qui ne peuvent pas être solutionnées en concertation mutuelle, le Consommateur doit s'adresser à TrustedShops, qui interviendra gratuitement.
6. Une réclamation ne suspend pas les obligations de l'entrepreneur, sauf si l'entrepreneur en indique autrement par écrit.
7. Si une réclamation est jugée fondée par l'entrepreneur, l'entrepreneur remplacera ou réparera gratuitement et selon son choix les produits livrés.

Article 18 - Différends.

1. Le droit néerlandais s'applique explicitement aux contrats entre l'entrepreneur et le Consommateur auxquels les présentes conditions générales se rapportent. Même si le Consommateur habite à l'étranger.
2. La Convention de Vienne n'est pas applicable.

Article 19 - Garantie de la branche.

L'entrepreneur est membre de TrustedShops. La marque e-commerce européenne en fait partie. Ainsi, le Consommateur profite de la protection d'achat jusqu'à 2.500 €. Le Consommateur est protégé au maximum jusqu'à ce montant en cas de différend et si la commission de différends indépendante donne raison au Consommateur. Ce qui signifie principalement que le Consommateur peut faire des achats de façon sûre auprès de l'entrepreneur.

Article 20 - Dispositions complémentaires ou dérogeantes.

Des dispositions complémentaires ou dérogeantes aux présentes conditions générales ne peuvent pas être définies au détriment du Consommateur et doivent être précisées par écrit ou de façon à ce que celles-ci puissent être sauvegardées sur un support de données durable par le Consommateur, et ce d'une manière accessible.

© Fixami Nederland B.V.