

# Conditions générales

## Article 1 – Définitions

Pour l'application des présentes conditions, on entend par :

1. **Entrepreneur** : toute personne physique ou morale qui propose des produits et/ou des services à distance au consommateur ;
2. **Consommateur** : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale et qui conclut un contrat à distance avec l'entrepreneur ;
3. **Contrat à distance** : un contrat pour lequel, 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, il est fait exclusivement usage d'une ou plusieurs techniques de communication à distance ;
4. **Technique de communication à distance** : moyen pouvant être utilisé pour conclure un contrat sans que le consommateur et l'entrepreneur ne se soient rencontrés simultanément dans un même espace ;
5. **Délai de réflexion** : le délai pendant lequel le consommateur peut faire appel à son droit de rétractation ;
6. **Droit de rétractation** : la possibilité du consommateur de renoncer au contrat à distance pendant le délai de réflexion ;
7. **Jour** : jour civil ;
8. **Transaction à long terme** : un contrat à distance concernant une série de produits et/ou services pour lesquels l'obligation de livraison ou d'achat est étalée dans le temps ;
9. **Support d'information durable** : tout moyen permettant au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker les informations qui lui sont personnellement adressées de façon à pouvoir les consulter ou les reproduire à l'identique ultérieurement.

## Article 2 – Identité de l'entrepreneur

Dille & Kamille (Pays-Bas) B.V.  
Opérant sous le(s) nom/noms : Dille & Kamille

Adresse du siège social & accueil des visiteurs :  
Radonstraat 300  
2718 TB Zoetermeer  
Pays-Bas

Joignable par téléphone du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 :  
Belgique : 0032 (0)3 201 99 99  
Pays-Bas : 0031 (0)79 363 41 14

Adresses e-mail : [klantenservice@dille-kamille.com](mailto:klantenservice@dille-kamille.com) / [serviceclientele@dille-kamille.com](mailto:serviceclientele@dille-kamille.com)

Numéro de RC : 29029858  
Numéro d'identification de T.V.A. : NL005574237B01

### **Article 3 - Applicabilité**

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre de l'entrepreneur et à tout contrat conclu à distance entre l'entrepreneur et le consommateur.
2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales est mis à disposition du consommateur. Si cela est raisonnablement impossible, il sera indiqué, avant la conclusion du contrat à distance, que les conditions générales peuvent être consultées chez l'entrepreneur et qu'à sa demande, elles seront envoyées au plus vite et gratuitement.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, il est possible, contrairement à l'alinéa précédent et avant la conclusion du contrat, de mettre le texte des présentes conditions générales à disposition du consommateur par voie électronique de telle façon que ce dernier puisse les stocker facilement sur un support d'informations durable. Si cela est raisonnablement impossible, il sera indiqué, avant la conclusion du contrat à distance, où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et qu'à la demande du consommateur, elles lui seront envoyées par voie électronique ou autrement, et ce, à titre gratuit.
4. Dans le cas où, outre les présentes conditions générales, des conditions spécifiques s'appliquent aux produits ou services, le deuxième et le troisième alinéa s'appliquent par analogie et, dans le cas de conditions générales contradictoires, le consommateur peut toujours invoquer la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

### **Article 4 – L'offre**

1. Si l'offre a une durée de validité limitée ou est sujette à des conditions, cela est expressément mentionné dans l'offre.
2. L'offre contient une description exhaustive et précise des produits et/ou services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre une bonne évaluation de l'offre par le consommateur. Si l'entrepreneur utilise des illustrations, celles-ci doivent fidèlement refléter les produits et/ou services proposés. Les erreurs ou fautes manifestes dans l'offre ne sont pas contraignantes pour l'entrepreneur.
3. Toute offre inclut les informations nécessaires afin de permettre au consommateur de comprendre clairement quels sont les droits et obligations liés à l'acceptation de l'offre. Ceci concerne notamment :
  - le prix toutes taxes comprises ;
  - les éventuels frais de livraison ;
  - la façon dont le contrat sera conclu et les actions à entreprendre à cet effet ;
  - l'applicabilité ou non du droit de rétractation ;
  - le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat ;
  - le délai d'acceptation de l'offre ou le délai de validité du prix ;
  - le niveau du tarif de la communication à distance si les frais d'utilisation de la technique de communication à distance sont calculés sur une autre base que le tarif de base ;
  - si, après sa conclusion, le contrat est archivé, la façon dont le consommateur peut le consulter ;
  - la façon dont le consommateur peut s'informer, avant la conclusion du contrat, des opérations qu'il ne souhaite pas ainsi que la façon dont il peut les annuler avant la conclusion du contrat ;

- les éventuelles langues autres que le néerlandais dans lesquelles le contrat peut être conclu ;
- les codes de conduite auxquels l'entrepreneur s'est soumis et la façon dont le consommateur peut consulter ces codes de conduite par voie électronique ;
- et la durée minimale du contrat à distance dans le cas d'un contrat qui vise une livraison de produits ou de services constante ou périodique.

### **Article 5 – Le contrat**

1. Sous réserve des dispositions de l'alinéa 4, le contrat est conclu au moment où le consommateur accepte l'offre et satisfait aux conditions imposées dans ce cadre.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirme immédiatement la réception de l'acceptation de l'offre par voie électronique. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée, le consommateur est en droit de résilier le contrat.
3. Si le contrat est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prend les mesures techniques et organisationnelles adéquates pour sécuriser la transmission électronique des données et il veille à un environnement Internet sûr. Dans le cas où le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur respectera les mesures de sécurité adéquates à cet effet.
4. L'entrepreneur peut s'informer, dans les limites légales, de la capacité du consommateur à satisfaire à ses obligations de paiement ainsi que de tous les faits et facteurs importants pour la conclusion responsable d'un contrat à distance. Si, à la suite de cette analyse, l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, il est en droit de refuser de façon motivée une commande ou une demande ou de lier des conditions particulières à l'exécution.
5. L'entrepreneur joindra au produit ou au service au consommateur les informations suivantes par écrit ou de telle façon que le consommateur puisse facilement les stocker sur un support d'informations durable :
  - L'adresse publique de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut s'adresser pour des réclamations;
  - les conditions auxquelles et la façon dont le consommateur peut invoquer le droit de rétractation ou une mention claire concernant l'exclusion du droit de rétractation;
  - les informations sur le service après-vente et les garanties existantes;
  - les données figurant à l'article 4 alinéa 3 des présentes conditions, sauf si l'entrepreneur a déjà fourni ces données au consommateur avant la conclusion du contrat;
  - les conditions de résiliation du contrat si le contrat est conclu pour une durée de plus d'un an ou pour une durée indéterminée.
6. Si l'entrepreneur s'est engagé à livrer une série de produits ou de services, la disposition de l'alinéa précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

### **Article 6a - Droit de rétractation à la livraison des produits**

1. Lors de l'achat des produits, le consommateur est en droit de résilier le contrat sans motivation pendant un délai de quatorze jours. Ce délai entre en vigueur le lendemain de la réception du produit par le consommateur ou en son nom. Si la commande est livrée en plusieurs parties, le délai entre en vigueur le lendemain de la réception de la dernière partie de la commande par le consommateur ou en son nom.

## **Article 6b - Droit de rétractation à la livraison de services**

1. Lors de la livraison de services, le consommateur est en droit de résilier le contrat sans indication de motif dans un délai de 14 (quatorze) jours. Ce délai prend cours au moment de l'entrée en vigueur du contrat.
2. Pour faire appel à son droit de rétractation, le consommateur se réfèrera aux instructions claires et raisonnables fournies par l'entrepreneur lors de l'offre et/ou au plus tard lors de livraison des services en question.

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

1. Pendant le délai de réflexion, le consommateur traitera le produit et l'emballage avec soin. Il ne déballera le produit et ne l'utilisera que dans la mesure nécessaire pour déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Le principe étant que le consommateur doit manipuler et inspecter le produit de la même manière qu'il le ferait dans un magasin.
2. Le consommateur est uniquement responsable de la perte de valeur du produit suite à une manipulation du produit autre que décrite dans le paragraphe 1.
3. Le consommateur n'est pas responsable d'une perte de valeur du produit si l'entrepreneur ne lui a pas fourni toutes les informations légales et obligatoires sur le droit de rétraction avant la conclusion du contrat.

## **Article 8 - Exercice du droit de rétraction par le consommateur et coûts y relatifs**

1. Si le consommateur use de son droit de rétraction, il le signale avant la fin du délai de réflexion à l'aide du [formulaire de rétraction](#) ou de toute autre manière explicite à l'entrepreneur.
2. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique) par voie postale à l'adresse Dille & Kamille (Nederland) B.V., Radonstraat 300, 2718 TB Zoetermeer, Pays-Bas. par téléphone au +32 (0)3 201 9999 ou par Email à l'adresse [serviceclientele@dille-kamille.com](mailto:serviceclientele@dille-kamille.com). Vous pouvez utiliser [le modèle de formulaire de rétraction](#) mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.
3. Le consommateur retourne le produit avec tous les accessoires fournis, si raisonnablement possible, dans l'état et l'emballage d'origine, et selon les instructions fournies par l'entrepreneur.
4. Le risque et la preuve d'une utilisation correcte dans la limite du droit de rétraction sont à la charge du consommateur.
5. Le consommateur supporte les frais de retour du produit. Si l'entrepreneur n'a pas informé le consommateur que les frais de retour sont à sa charge ou si l'entrepreneur indique qu'il les prend en charge à ses frais, le consommateur ne sera pas facturé des frais de retour.
6. Si le consommateur use de son droit de rétraction, tous les contrats complémentaires sont résiliés de plein droit.

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

1. Si l'entrepreneur permet la rétractation du consommateur par voie électronique, il envoie une confirmation de réception immédiatement après réception de cette information.
2. L'entrepreneur rembourse tous les paiements dus au consommateur, y compris les éventuels frais de livraison facturés par l'entrepreneur pour le produit retourné, sans délai mais au plus tard dans les 14 jours après le jour où le consommateur l'a informé de sa rétractation. Sauf si l'entrepreneur propose de venir rechercher le produit, celui-ci ne peut effectuer le remboursement qu'à réception du produit ou à ce que le consommateur prouve qu'il a retourné le produit, à la première occurrence.
3. L'entrepreneur effectue le remboursement par le même moyen de paiement utilisé par le consommateur, sauf si le consommateur accepte une autre méthode. Le remboursement a lieu sans frais pour le consommateur.
4. Si le consommateur a choisi un moyen de livraison plus cher que la livraison de base, l'entrepreneur n'est pas obligé de rembourser les frais supplémentaires liés au choix premier du consommateur.

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

L'entrepreneur peut exclure les produits et services suivants du droit de rétractation, mais uniquement si l'entrepreneur l'a signalé clairement dans l'offre, au moins avant la conclusion du contrat :

1. Les cartes cadeaux
2. Les produits et services dont le prix est influencé par des variations du marché financier en dehors de l'influence de l'entrepreneur et qui peuvent avoir lieu dans le délai de rétractation ;
3. Les produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, non préfabriqués et fabriqués sur la base d'un choix ou d'une décision spécifique du consommateur, ou clairement destinée à une personne spécifique ;
4. Les produits rapidement périssables ou avec une durée de conservation limitée ;
5. Les produits scellés qui ne peuvent être retournés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été rompu après livraison ;
6. Les produits qui sont irrévocablement mélangés à d'autres produits après leur livraison ;
7. Les boissons alcoolisées dont le prix a été convenu à la conclusion du contrat, mais dont la livraison ne peut avoir lieu qu'après 30 jours et dont la valeur réelle dépend des variations du marché hors de l'influence de l'entrepreneur ;
8. Les enregistrements audio, vidéo et logiciels d'ordinateur dont le sceau a été rompu après livraison ;
9. Les journaux, magazines et quotidiens, sauf les abonnements ;
10. Les contenus numériques autrement que sur un support matériel, mais uniquement si :
  - a. l'exécution a commencé avec l'accord explicite du consommateur ; et
  - b. le consommateur a déclaré qu'il confirme perdre son droit de rétractation.
11. Les contrats de services, après prestation du service, mais uniquement si : l'exécution a commencé avec l'accord explicite du consommateur ; et le consommateur a déclaré perdre son droit de rétractation dès que le contrat a été entièrement respecté par l'entrepreneur.

### **Article 11 - 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 modifications de prix suite à une modification des taux de T.V.A.
2. Les prix indiqués dans l'offre de produits ou de services s'entendent TVAC.

### **Article 12 – Conformité et garantie**

1. L'entrepreneur s'engage à ce que les produits et/ou services soient conformes au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de qualité et/ou de taux d'utilité et aux dispositions légales et/ou prescriptions des autorités en vigueur à la date de la conclusion du contrat.
2. Une disposition de garantie offerte par l'entrepreneur, le fabricant ou l'importateur n'entame en rien les droits et exigences que le consommateur peut faire valoir envers l'entrepreneur concernant un manque de respect des obligations de l'entrepreneur fondées sur la loi et/ou le contrat à distance

### **Article 13 – Livraison et exécution**

1. L'entrepreneur veillera à apporter le plus grand soin à la réception et l'exécution de commandes de produits et à l'évaluation de demandes de prestation de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse communiquée par le consommateur à l'entreprise.
3. En respectant les stipulations à ce sujet à l'article 4 des présentes conditions générales, l'entreprise exécutera les commandes acceptées avec promptitude, mais au plus tard sous 14 jours, sauf si un autre délai de livraison a été convenu.
4. En cas de résiliation conformément à l'alinéa précédent, l'entrepreneur remboursera au plus vite, mais au plus tard dans les 30 jours suivant la résiliation, le montant payé par le client.
5. Si la livraison d'un produit commandé s'avère impossible, l'entrepreneur mettra tout en œuvre pour mettre à disposition un article de remplacement. Le fait qu'un article de remplacement est livré sera indiqué de façon claire et compréhensible au plus tard lors de la livraison. En cas d'articles de remplacement, le droit de rétractation ne peut pas être exclu. Les frais de retour sont à la charge de l'entrepreneur.
6. Le risque d'endommagement et/ou de perte lors de la distribution est supporté par l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur, sauf mention contraire.

### **Article 14 - Paiement**

1. Le consommateur ayant une adresse de facturation en Belgique pourra régler ses commandes par :
  - BanContact / Mister Cash
  - Carte de crédit (MasterCard, Visa)
  - Maestro

Le consommateur ayant une adresse de facturation aux Pays-Bas pourra régler ses commandes par :

- iDEAL
  - Carte de crédit (MasterCard, Visa)
  - Klarna
  - VVV Giftcard
2. L'entrepreneur peut à l'avenir étendre les possibilités de paiement. Dans ce cas, les autres modes de paiement autorisés seront communiqués via le site internet.
  3. Les paiements et les coordonnées personnelles codés sont envoyés via une ligne sécurisée. Pour sécuriser l'encodage de vos coordonnées lors de la commande, nous utilisons le protocole de sécurité Secure Socket Layer (SSL) qui rend illisibles les données par toutes personnes ne disposant pas de cette clef de chiffrement SSL. Vous serez averti de la présence de la sécurité SSL grâce à l'affichage d'un cadenas et du protocole « https » dans l'url.
  4. Si vous choisissez une carte de crédit comme moyen de paiement, les conditions de l'émetteur de carte concerné s'appliquent. L'entrepreneur n'est pas partie prenante dans la relation entre le consommateur et l'émetteur de carte.
  5. Le consommateur a l'obligation de communiquer immédiatement à l'entrepreneur les inexactitudes dans les informations relatives aux paiements fournies ou mentionnées.
  6. En cas de défaut de paiement de la part du consommateur, l'entrepreneur a le droit, sous réserve des restrictions légales, de facturer au consommateur des frais raisonnables communiqués au préalable.

#### **Article 15 – Disposition de réclamation**

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de réclamation suffisamment communiquée et traite la réclamation conformément à cette procédure de réclamation.
2. Les réclamations concernant l'exécution du contrat doivent être présentées à l'entrepreneur de façon écrite, exhaustive et claire dans le délai imparti suivant la constatation des défauts par le consommateur.
3. Les réclamations soumises à l'entrepreneur recevront une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation nécessite de façon prévisible un délai de traitement plus long, l'entrepreneur répond dans un délai de 14 jours avec un avis de réception et en indiquant quand le consommateur pourra attendre une réponse plus détaillée.
4. En cas de réclamation, le consommateur est tenu de s'adresser en premier lieu à l'entrepreneur. Une plainte peut également être introduite via la plateforme européenne pour le règlement en ligne des litiges (<http://ec.europa.eu/odr>).

#### **Article 16 - Confidentialité**

Pour toute question relative à notre politique de confidentialité, veuillez vous référer à notre [déclaration de confidentialité](#).

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

Les dispositions complémentaires ou dérogatoires aux présentes conditions générales ne peuvent pas nuire au consommateur et doivent être consignées par écrit ou de telle sorte qu'elles puissent être facilement stockées par le consommateur sur un support d'informations durable.

## **Article 18 – Droit applicable**

1. Les contrats conclus entre l'entrepreneur et le consommateur sont régis par le droit néerlandais.
2. Tout litige découlant d'un contrat entre l'entrepreneur et le consommateur sera soumis à la juridiction compétente dans l'arrondissement de La Haye.