

Article 1 – Définitions

Dans ces termes et conditions, les définitions suivantes s'appliquent:

1. **Délai de réflexion:** le délai dans lequel le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation;
2. **Consommateur:** la personne physique qui n'agit pas à des fins liées à son commerce, son entreprise, son artisanat ou sa profession;
3. **Jour:** jour calendaire;
4. **Contenu numérique:** données produites et fournies sous forme numérique;
5. **Support de données durable:** tout outil – y compris le courrier électronique – qui permet au consommateur ou à la boutique en ligne de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière qui permet une consultation ou une utilisation future pendant une période adaptée à l'objectif auquel les informations sont destinées et qui permet la reproduction inaltérée des informations stockées;
6. **Droit de rétractation:** la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance dans le délai de réflexion;
7. **Boutique en ligne :** la personne physique ou morale qui propose des produits, (l'accès à) des contenus numériques et/ou des services aux consommateurs à distance ;
8. **Contrat à distance:** un accord conclu entre la boutique en ligne et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, de contenus numériques et / ou de services, par lequel jusqu'à la conclusion du contrat, l'utilisation exclusive ou la co-utilisation est faite d'une ou plusieurs techniques de communication à distance;
9. **Modèle de formulaire de rétractation:** le modèle européen de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I des présentes conditions générales;
10. **Technique de communication à distance:** moyens pouvant être utilisés pour conclure un contrat, sans que le consommateur et la boutique en ligne aient à être ensemble dans la même pièce en même temps;

Article 2 – Boutique en ligne et applicabilité

1. **Petite Muslima** est une **boutique en ligne** et est enregistrée en tant qu'entreprise individuelle à la Chambre de Commerce sous le numéro de chambre de commerce: 68533934 avec le numéro de TVA NL00259507B75. La boutique en ligne est située à (2661 DC) Bergschenhoek à Weg en Land 35 J. Les coordonnées se trouvent sur la [page de contact](#) du site Web.
2. La boutique en ligne est fournie avec un certificat SSL. Cela signifie que le site Web est protégé contre les intrus illégaux. Nous vous informons de notre confidentialité dans notre Déclaration de confidentialité.
3. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre de la boutique en ligne et à tout contrat à distance conclu entre la boutique en ligne et le consommateur.
4. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales sera mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, la boutique en ligne indiquera avant la conclusion du contrat à distance comment les conditions générales peuvent être consultées dans la boutique en ligne et qu'elles seront envoyées gratuitement à la demande du consommateur dans les meilleurs délais.
5. 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 des présentes conditions générales peut être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de manière à pouvoir être facilement stocké par le consommateur sur un support de données durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, avant

la conclusion du contrat à distance, il sera indiqué où les conditions générales peuvent être lues par voie électronique.

Article 3 – Délai de réflexion

1. Le consommateur dispose d'un délai de réflexion de 30 jours après l'achat d'un certain produit via la boutique en ligne. Dans ce délai, le consommateur peut résilier le contrat sans donner de raisons.

2. Le délai de réflexion visé au paragraphe 1 commence le jour suivant la réception du produit par le consommateur, ou un tiers désigné à l'avance par le consommateur, qui n'est pas le transporteur, ou:

1. si le consommateur a commandé plusieurs produits dans la même commande : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit. La boutique en ligne peut, à condition d'en avoir clairement informé le consommateur avant le processus de commande, refuser une commande de plusieurs produits avec un délai de livraison différent.
2. si la livraison d'un produit consiste en plusieurs envois ou pièces : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier envoi ou la dernière partie ;
3. dans le cas d'accords de livraison régulière de produits pendant une certaine période: le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le premier produit.

3. Pendant la période de réflexion, le consommateur manipulera le produit et l'emballage avec soin. Il ne débarrera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Le point de départ ici est que le consommateur ne peut manipuler et inspecter le produit que comme il serait autorisé à le faire dans un magasin.

4. Le consommateur n'est responsable que de la dépréciation du produit résultant d'une manière de manipuler le produit qui va au-delà de ce qui est autorisé au paragraphe 3.

5. Les produits suivants sont exclus du délai de réflexion:

1. les enregistrements audio et vidéo et les logiciels informatiques dont le sceau a été brisé après la livraison;
2. produits personnalisés (sur mesure ou ajustements en fonction de la commande) ;
3. produits imprimés;
4. les articles utilisés au paragraphe 3);
5. les produits qui se gâtent ou vieillissent rapidement, comme les aliments;
6. exemplaires uniques de magazines et de journaux;

Ces produits ne peuvent pas être retournés. Dans le cas où la boutique en ligne vend d'autres produits qui sont légalement exclus du délai de réflexion, cette exclusion s'applique en conséquence à l'accord conclu entre la boutique en ligne et le consommateur.

Article 4 - Exercice du droit de rétractation

1. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il le signale dans le délai de réflexion au moyen du modèle de formulaire de rétractation ou d'une autre manière non ambiguë à la boutique en ligne.

2. Dès que possible, mais dans les 14 jours suivant le jour suivant la notification visée au paragraphe 1, le consommateur renvoie le produit ou le remet à (un représentant autorisé de) la boutique en ligne. Cela n'est pas nécessaire si la boutique en ligne a proposé de récupérer le produit elle-même. Le consommateur a en tout état de cause respecté le délai de retour s'il retourne le produit avant l'expiration du délai de réflexion.

3. Le consommateur retourne le produit avec tous les accessoires livrés, si cela est raisonnablement possible dans l'état et l'emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par la boutique en ligne. Voir également l'article 3 paragraphes 3 et 4 des présentes conditions générales.

4. Le risque et la charge de la preuve pour l'exercice correct et en temps utile du droit de rétractation incombent au consommateur. Le consommateur s'assure qu'un envoi de retour est toujours bien emballé.
5. Le consommateur supporte les frais directs de retour du produit. Tous les frais peuvent être déduits du montant à rembourser. Les frais de paiement pour l'utilisation d'un moyen de paiement pour lequel des frais supplémentaires ont été facturés ne sont pas admissibles à un remboursement.
6. Si le consommateur a payé un montant, la boutique en ligne remboursera ce montant dès que possible, mais au plus tard 14 jours après la rétractation. La condition est que le produit ait déjà été reçu par la boutique en ligne ou qu'une preuve concluante de retour complet puisse être soumise.
7. La boutique en ligne utilise le même moyen de paiement que le consommateur a utilisé pour le remboursement, à moins que le consommateur n'accepte une autre méthode. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.
8. Cet article s'applique également dans les cas où le consommateur refuse l'expédition du produit avant la livraison effective (à la porte).

Article 5 – L'accord

1. Le contrat est, sous réserve des dispositions du présent article et de l'article 6, conclu au moment de l'acceptation par le consommateur de l'offre et du respect des conditions qui y sont fixées.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, la boutique en ligne confirmera immédiatement la réception de l'acceptation de l'offre par voie électronique. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par la boutique en ligne, le consommateur peut résilier le contrat.
3. La boutique en ligne peut s'informer dans les cadres juridiques si le consommateur peut respecter ses obligations de paiement, ainsi que de tous les faits et facteurs importants pour une conclusion responsable du contrat à distance. Si, sur la base de cette enquête, la boutique en ligne a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, elle est en droit de refuser une commande ou une demande motivée ou d'assortir l'exécution de conditions particulières.
4. Au plus tard à la livraison du produit, la boutique en ligne veille à ce que le consommateur reçoive les informations suivantes, par écrit ou sous forme numérique:
 - a. l'adresse de visite de l'établissement de la boutique en ligne où le consommateur peut se rendre avec des plaintes écrites;
 - b. les conditions et la manière dont le consommateur peut faire usage du droit de rétractation, ou une déclaration claire concernant l'exclusion du droit de rétractation;
 - c. les informations sur les garanties et le service après-vente existant ;
 - d. le prix, y compris les taxes du produit, du service ou du contenu numérique; le cas échéant, les frais de livraison; et le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance ;
 - e. si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de rétractation.
5. Si le consommateur a fourni une mauvaise adresse pour la livraison, la boutique en ligne a le droit de facturer des frais d'expédition supplémentaires au consommateur, si et dans la mesure où la mauvaise adresse entraîne des coûts supplémentaires pour la boutique en ligne.
6. Si un produit n'est jamais livré, cela se fait aux risques et périls de la boutique en ligne. Une condition pour cela est que DPD ait terminé l'enquête. Les parties sont tenues de coopérer à une enquête.

Article 6 – L’offre

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela sera explicitement indiqué dans l’offre.
2. L’offre contient une description complète et précise des produits, contenus numériques et/ou services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre une évaluation correcte de l’offre par le consommateur. Les erreurs évidentes ou les erreurs évidentes dans l’offre ne lient pas la boutique en ligne.
3. Chaque offre contient des informations telles qu’il est clair pour le consommateur quels sont les droits et obligations qui sont attachés à l’acceptation de l’offre.

Article 7 – Le prix & paiement

1. Pendant la période de validité indiquée dans l’offre, les prix des produits et/ou services proposés ne seront pas augmentés, sauf pour les changements de prix résultant de modifications des taux de TVA.
2. Les prix indiqués dans l’offre de produits ou de services incluent la TVA.
3. Sauf stipulation contraire dans le contrat ou conditions supplémentaires, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat.
4. Un prépaiement allant jusqu’à 50% peut être demandé au consommateur.
5. Le consommateur a le devoir de signaler les inexactitudes dans les détails de paiement fournis ou déclarés à la boutique en ligne dès que possible.
6. Si le consommateur ne remplit pas ses obligations de paiement à temps, après avoir été informé par la boutique en ligne du retard de paiement et que la boutique en ligne a accordé au consommateur un délai de 14 jours pour continuer à respecter ses obligations de paiement, après le défaut de paiement dans ce délai de 14 jours, il sera redevable des intérêts légaux sur le montant encore dû et la boutique en ligne sera en droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires encourus par lui. à apporter. Ces frais de recouvrement s’élèvent au maximum à : 15 % sur les encours jusqu’à concurrence de 2 500 € ; 10% sur les € 2.500 suivants,= et 5% sur le suivant € 5.000,= avec un minimum de € 40,=.

Article 8 – Réclamations & garantie

1. Les réclamations concernant la livraison doivent d’abord nous être signalées par téléphone. Nous contacterons le livreur concerné.
2. Les plaintes concernant le produit lui-même doivent nous être signalées par écrit. Le consommateur doit décrire la plainte de la manière la plus détaillée possible. Cette plainte peut également être envoyée par courriel à info@petitemuslima.com. Après réception de la plainte, la boutique en ligne s’assure que la plainte est traitée et, dans la mesure du possible, résolue.
3. La boutique en ligne garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications énoncées dans l’offre, aux exigences raisonnables de solidité et/ou de facilité d’utilisation et aux dispositions légales et/ou réglementations gouvernementales en vigueur à la date de la conclusion du contrat. En cas d’accord, la boutique en ligne garantit également que le produit est adapté à une utilisation autre que normale.
4. La boutique en ligne prendra le plus grand soin possible lors de la réception et de l’exécution des commandes de produits et lors de l’évaluation des demandes de prestation de services.
5. Si des garanties sont incluses dans l’accord, ce qui suit s’applique. La boutique en ligne garantit que la vente correspond au contrat, qu’elle fonctionnera sans défauts et qu’elle est adaptée à l’usage que

le consommateur a l'intention d'en faire. Cette garantie s'applique pendant une période de douze mois après réception de la vente par le consommateur.

6. La garantie susmentionnée ne s'applique pas si le défaut est survenu à la suite d'une utilisation incorrecte ou inappropriée (y compris l'eau, les chutes et les dommages causés à l'utilisateur) ou lorsque - sans autorisation - le consommateur ou des tiers ont apporté ou tenté d'apporter des modifications ou ont utilisé les biens achetés à des fins auxquelles ils ne sont pas destinés.

7. Un produit non conforme peut être réparé ou remplacé gratuitement si les conditions de garantie sont remplies. S'il apparaît que le produit / non-conformité n'est pas couvert par la garantie, la boutique en ligne est en droit de facturer des frais de recherche et des frais d'expédition.

8. Dans le respect de ce qui est indiqué à l'article 4 des présentes conditions générales, la boutique en ligne exécutera les commandes acceptées rapidement mais au plus tard dans les 30 jours, à moins qu'un autre délai de livraison n'ait été convenu. Si la livraison est retardée, ou si une commande ne peut pas être exécutée ou ne peut être exécutée que partiellement, le consommateur en sera informé au plus tard 30 jours après avoir passé la commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais et a droit à toute indemnisation.

9. La boutique en ligne n'est pas responsable des erreurs commises par le consommateur lors de la compilation d'un produit personnalisé.

Article 9 – Litiges

1. Si les parties ne parviennent pas à un accord mutuel, elles sont libres de s'adresser aux tribunaux néerlandais.

2. Les accords entre la boutique en ligne et le consommateur auxquels se rapportent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais. Même si le consommateur vit à l'étranger.

Modèle de formulaire de rétractation

(ne remplissez ce formulaire et ne le retournez que si vous souhaitez vous retirer de l'accord)

À: Petite Muslima

(2624 EE) Delft sur le Papsouwselaan 162

info@petitemuslima.com

Je/Nous* vous informe par la présente que J/nous* avons rempli notre accord concernant la vente des produits suivants : [désignation du produit]*

la fourniture du contenu numérique suivant: [désignation du contenu numérique]*

la fourniture du service suivant: [désignation du service]*,

révocation*

Commandé le*/reçu le* [__ - __ - ____]

[Nom du ou des consommateurs]
[_____]

[Adresse du (des) consommateur(s)]
[_____]

[Consommateur(s) signature(s)] (uniquement lorsque ce formulaire est soumis sur papier)

* Supprimer ce qui ne s'applique pas ou remplir ce qui s'applique.