



# **Conditions générales des Sociétés d'optique Lors de la vente sur internet**

Valable à partir du 1er mai 2018

Déposé au greffe du tribunal d'Amsterdam sous le numéro 15/2018

## **Contenu**

Article 1 Définitions	3
Article 2 Applicabilité	3
Article 3 Information préalable	3
Article 4 Prix	4
Article 5 Offres	4
Article 6 Exécution du contrat	4
Article 7 Droit de rétractation	4
Article 8 Obligations Consommateur et frais en cas de rétractation	5
Article 9 Annulation	5
Article 10 Livraison	5
Article 11 Paiement	5
Article 12 Intérêts légaux et frais extrajudiciaires	5
Article 13 Responsabilité	6
Article 14 Inexécution du contrat	6
Article 15 Réserve de propriété et droit de rétention	6
Article 16 Réclamations	6
Article 17 Règlement des différends	6
Article 18 Garantie d'exécution	7
Article 19 Modifications	8

## Article 1 – Définitions

Les termes suivants sont utilisés dans ces conditions générales :

- Optique* : la réalisation sur mesure d'aides visuelles, y compris la prise de mesures subjectives et/ou objectives des yeux et/ou l'examen des yeux pour détecter des anomalies ; la réalisation sur mesure, l'ajustement, le montage et/ou la prise de mesure et/ou la réparation et/ou la vente d'aides visuelles et/ou optiques (telles que des lentilles de contact et des aides visuelles de basse vision).
- L'Entrepreneur* : une personne physique ou morale qui gère la société d'optique et qui est membre de l'Union néerlandaise des Sociétés d'optique (NUVO).
- Le Consommateur* : l'acheteur et/ou le client, personne physique, qui, sauf dans l'exercice de sa profession ou de son entreprise, a recours aux services et/ou produits de la société d'optique.
- Contrat* : tout Contrat à distance concernant l'achat d'un bien meuble conclu entre l'Entrepreneur et le Consommateur, tout changement de celui-ci ou ajout à celui-ci, ainsi que tous les actes (juridiques) en préparation et en exécution de ce Contrat.
- Contrat à distance* : Le Contrat en vertu duquel, jusqu'à la conclusion du contrat il est fait exclusivement usage d'une ou plusieurs techniques de communication à distance, par exemple via internet.
- Le Comité de règlement des différends* : De Geschillencommissie Optiek, postbus 90600, NL-2509 LP Den Haag [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

## Article 2 – Applicabilité

Les présentes Conditions générales s'appliquent à toutes les offres à distance de l'Entrepreneur et aux contrats à distance conclus entre l'Entrepreneur et le Consommateur en matière d'Optique.

## Article 3 – Information préalable

1. Avant qu'une offre ne soit faite ou qu'un contrat ne soit conclu, l'Entrepreneur a l'obligation de chercher à obtenir toutes les informations pertinentes liées à l'exécution des travaux et le Consommateur a l'obligation de fournir ces informations à l'entrepreneur de la manière la plus honnête et complète possible.
2. Avant la conclusion du Contrat, l'Entrepreneur enverra au Consommateur toutes les informations pertinentes requises par la loi par écrit, ou de telle manière qu'elles puissent être stockées par le Consommateur de manière accessible sur un support de données durable, y compris, mais sans s'y limiter :
  - a. l'adresse d'accueil du site de l'Entrepreneur où le Consommateur peut faire une réclamation ;
  - b. les conditions dans lesquelles et la manière dont le Consommateur peut exercer son droit de rétractation, ou une notification claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
  - c. des informations sur les garanties et le service après-vente existant ;
  - d. l'applicabilité du code de conduite NUVO et la façon dont le Consommateur peut le consulter ;
  - e. les informations figurant à l'article 5, paragraphe 2, sauf si elles ont déjà été fournies au Consommateur ;
  - f. si applicable : la durée minimale des obligations pour le Consommateur découlant du Contrat ;
  - g. les conditions de résiliation du Contrat s'il s'agit d'un abonnement.
3. En cas de transaction de durée, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison. On parle de transaction de durée lorsque le contrat porte sur une série de produits et/ou de services dont l'obligation de livraison et/ou d'achat sont étalés dans le temps.

#### **Article 4 – Prix**

1. Le prix des biens et/ou services à livrer est le prix indiqué dans l'offre de l'Entrepreneur. Pendant la durée indiquée dans l'offre, les prix des biens et/ou des services proposés ne seront pas augmentés.
2. Si des frais supplémentaires, tels que des frais de transport, de livraison ou de port, sont à la charge du Consommateur, l'Entrepreneur doit le signaler explicitement au Consommateur avant la conclusion du Contrat.
3. Tous les prix sont donnés en euros et incluent la TVA.

#### **Article 5 – Offres**

1. Une offre contient une description complète et précise des produits et/ou services proposés, conformément à la loi. La description est suffisamment détaillée pour permettre une évaluation correcte de l'offre par le Consommateur. L'Entrepreneur n'est pas lié par des erreurs ou fautes manifestes contenues dans l'offre.
2. L'Entrepreneur indiquera également dans l'offre les informations requises par la loi telles que, mais sans s'y limiter, son identité, son nom commercial, l'adresse géographique de l'établissement de l'Entrepreneur, ainsi qu'un numéro de téléphone, un numéro de fax et une adresse e-mail, le prix total comprenant les taxes et le mode de paiement.

#### **Article 6 – Exécution du contrat**

1. L'Entrepreneur garantit qu'un article livré sera conforme au contrat, compte tenu également des notifications que l'Entrepreneur et ses fournisseurs ont fournies à propos de l'article.  
L'Entrepreneur garantit en outre que l'article possède les propriétés nécessaires à une utilisation normale ainsi qu'à une utilisation spéciale dans la mesure où ceci a été convenu, de préférence par écrit, avec le Consommateur.
2. L'Entrepreneur garantit que les travaux qu'il effectue sont conformes au contrat et sont exécutés dans les règles de l'art et en utilisant un matériel approprié.
3. Le Consommateur ne peut plus se prévaloir des dispositions des paragraphes 1 et 2 si lui-même ou un tiers effectue ou fait effectuer des réparations ou d'autres travaux connexes sur les biens livrés par l'Entrepreneur sans l'autorisation écrite préalable de l'Entrepreneur, ou si le Consommateur est lui-même responsable du fait que les biens livrés ne sont plus conformes. Cette disposition s'applique sans préjudice des droits du Consommateur en cas de non respect du Contrat par l'Entrepreneur.

#### **Article 7 – Droit de rétractation**

1. Lors de l'achat de biens, le Consommateur a la possibilité de résilier le Contrat à distance sans donner de motif pendant 14 jours. Ce délai de réflexion commence le lendemain de la réception du produit par le Consommateur ou un représentant préalablement désigné par le Consommateur et communiqué à l'Entrepreneur.
2. Lors de la fourniture de services, le Consommateur a la possibilité de résilier le contrat à distance sans donner de motif pendant au moins quatorze jours, à compter du jour de la conclusion du Contrat à distance.
3. L'Entrepreneur exclut le droit de rétractation du Consommateur, conformément aux dispositions légales applicables, pour les biens :
  - a. qui ont été créés par l'Entrepreneur conformément aux spécifications du Consommateur ;
  - b. qui sont manifestement de nature personnelle ;
  - c. qui ne peuvent être retournés en raison de leur nature ;
  - d. qui peuvent se dégrader ou vieillir rapidement ;
  - e. dont le prix est soumis aux fluctuations du marché financier sur lesquelles l'Entrepreneur n'a aucune influence ;
  - f. livrés dans le cadre d'un Contrat à distance où le Consommateur a spécifiquement demandé à l'Entrepreneur de lui rendre visite pour effectuer des réparations ou un entretien urgents, à l'exception des services supplémentaires non expressément demandés par le Consommateur et de la livraison d'autres biens nécessaires pour effectuer l'entretien ou les réparations ;
  - g. qui ne conviennent pas au retour pour des raisons de protection sanitaire ou d'hygiène et dont le sceau a été brisé ;
  - h. qui sont irrévocablement mélangés avec d'autres éléments après la livraison.

4. L'Entrepreneur exclut le droit de rétractation pour les services qui ont été entièrement exécutés dans le délai de réflexion, si la livraison a commencé avec le consentement explicite du Consommateur et que le Consommateur a expressément renoncé à son droit de rétractation.

#### **Article 8 – Obligations consommateur et frais en cas de rétractation**

1. Afin de faire usage de son droit de rétractation, le Consommateur suivra les instructions raisonnables et claires fournies par l'Entrepreneur avec l'offre et/ou au plus tard à la livraison.
2. Le Consommateur retourne immédiatement et en tout état de cause dans un délai de quatorze jours les marchandises qu'il a reçues après avoir invoqué le droit de rétractation à l'Entrepreneur.
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 évaluer s'il souhaite conserver le produit. S'il fait usage de son droit de rétractation, il retournera le produit avec tous les accessoires et – si cela est raisonnablement possible – dans l'état et l'emballage d'origine à l'entrepreneur, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur
4. Si le Consommateur fait usage de son droit de rétractation tel que mentionné dans l'article précédent, l'Entrepreneur remboursera immédiatement tous les paiements reçus du Consommateur, y compris les frais de livraison, sans délai, mais au plus tard quatorze jours après la date de réception de la déclaration du Consommateur.
5. Les frais directs de retour du produit sont à la charge du Consommateur, sauf accord contraire.
6. À moins que l'Entrepreneur n'ait proposé de retirer lui-même les biens livrés sur la base du Contrat à distance résilié, le Consommateur ne peut prétendre au respect de l'obligation visée au paragraphe 4 qu'une fois que l'Entrepreneur a reçu les biens ou que le Consommateur a démontré qu'il a retourné les biens.

#### **Article 9 – Annulation**

1. Avant la livraison, le consommateur peut résilier le Contrat. En cas d'annulation, le consommateur est obligé de payer des frais de 30 % du montant de l'achat à l'entrepreneur.
2. L'Entrepreneur peut déroger à la disposition du paragraphe précédent en faveur du Consommateur.
3. Les paragraphes précédents ne s'appliquent pas si le Consommateur fait usage de son droit de rétractation.

#### **Article 10 – Livraison**

1. L'Entrepreneur apportera le plus grand soin possible dans l'exécution du contrat.
2. L'Entrepreneur livrera les produits au Consommateur rapidement, mais au plus tard dans les 30 jours, à moins que le Consommateur et l'Entrepreneur ne soient convenus d'un délai de livraison différent.
3. Le Consommateur assume les risques des produits à partir du moment où il les reçoit.
4. Le Consommateur est obligé d'enlever les produits commandés ou achetés dès que possible après leur mise à disposition par l'Entrepreneur au Consommateur.

#### **Article 11 – Paiement**

1. Le montant dû à l'Entrepreneur doit être réglé au plus tard 14 jours après la livraison d'un produit ou après l'exécution des services, sauf accord contraire entre les parties.
2. Si le Consommateur ne paie pas intégralement, un rappel lui sera envoyé sans frais lui demandant de payer intégralement dans un délai de quatorze jours, à compter du lendemain de la réception du rappel par le Consommateur.
3. Si le Consommateur ne respecte pas pleinement ses obligations de paiement même après l'expiration du deuxième délai (après le rappel), l'Entrepreneur est autorisé à procéder au recouvrement du montant dû majoré des intérêts légaux et des frais de recouvrement, tels que visés à l'article 12, sans préavis.
4. Lorsque le montant de l'achat peut être déclaré en tout ou en partie par l'entrepreneur à un tiers, tel que l'organisme d'assurance maladie du consommateur, le consommateur reste responsable du paiement du montant total de l'achat. Si le tiers ne paie pas ou ne paie que partiellement le montant déclaré, l'entrepreneur peut toujours facturer le montant non payé par le tiers au consommateur.

#### **Article 12 – Intérêts légaux et frais extrajudiciaires**

1. En cas de retard de paiement d'un montant dû, la partie destinataire est autorisée à facturer les intérêts légaux conformément à l'article 6:119 du Code civil néerlandais, à compter de la date à laquelle le défaut commence.
2. Les frais extrajudiciaires encourus par une partie pour obtenir le paiement d'une dette peuvent être imputés à la partie défaillante. Le montant de ces frais de recouvrement extrajudiciaires est soumis à des limites légales. Il peut être fait dérogation à cette disposition en faveur du consommateur

### **Article 13 – Responsabilité**

1. L'Entrepreneur est responsable envers le Consommateur des dommages qui résultent d'un manquement par l'Entrepreneur dans l'exécution du Contrat, à moins que ce manquement ne puisse pas être imputé à l'Entrepreneur ou à des personnes qui assistent l'Entrepreneur dans la mise en œuvre du Contrat.
2. L'Entrepreneur accepte la responsabilité pour les lésions et/ou les dommages matériels aux personnes ou aux produits dans l'exécution du contrat dans les cas où l'Entrepreneur peut être considéré comme producteur au sens de l'article 6:187, paragraphe 2, du Code civil néerlandais.
3. Le Consommateur est responsable envers l'Entrepreneur des dommages résultant d'un manquement du Consommateur dans l'exécution du contrat, sauf si ce manquement ne peut être imputé au Consommateur.
4. Les dommages aux produits qui sont proposés pour réparation et/ou autre traitement et qui, compte tenu de leur âge, entraînent un risque accru de dommages sont aux frais et risques du Consommateur, à condition que l'Entrepreneur en ait informé le Consommateur à l'avance.

### **Article 14 – Inexécution du contrat**

Si l'une des parties ne respecte pas le contrat, l'autre partie a le droit de le résilier, à moins que le manquement ne justifie pas la résiliation en raison de son importance mineure.

### **Article 15 – Réserve de propriété et droit de rétention**

1. L'Entrepreneur se réserve la propriété des produits livrés jusqu'à leur paiement intégral, y compris tous les frais éventuels découlant de l'article 11, paragraphe 3, sans préjudice des droits du Consommateur en vertu de la loi.
2. Lors de la réparation de la marchandise livrée, l'Entrepreneur est en droit d'appliquer le droit de rétention en vertu de la loi. Dans ce cas, l'entrepreneur conservera le bien livré jusqu'à ce que le consommateur ait réglé toutes les factures impayées relatives au bien livré. Aucun droit de rétention n'est conféré à l'Entrepreneur s'il exécute de sa propre initiative certains services ou travaux non sollicités par le Consommateur.

### **Article 16 – Réclamations**

1. Le Consommateur doit soumettre une réclamation concernant un produit et/ou service défectueux, décrit de manière aussi complète et claire que possible, à l'entrepreneur dans un délai raisonnable après que le Consommateur a découvert ou aurait raisonnablement dû découvrir le défaut. Dans tous les cas, une notification faite dans les deux mois suivant la découverte est opportune.
2. En cas de réclamation, le Consommateur n'a le droit de retenir que la partie de la facture qui est raisonnablement proportionnelle au contenu et à la gravité de la réclamation. Cela ne dégage pas le Consommateur de son obligation de payer le solde de la facture dans le délai convenu.
3. Le Consommateur doit toujours donner à l'Entrepreneur la possibilité de prendre connaissance des réclamations et d'assurer le remplacement ou la réparation des biens livrés.
4. Si le remplacement ou la réparation visés au paragraphe précédent ne sont pas possibles, ou ne peuvent être exigés de l'Entrepreneur, ou que l'entrepreneur ne fournit pas de remplacement ou de réparation dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur, le Consommateur a le droit de résilier le contrat.

### **Article 17 – Règlement des différends**

1. Les différends entre le Consommateur et l'Entrepreneur concernant la conclusion ou l'exécution de contrats relatifs à des services et des biens à livrer ou livrés par ledit Entrepreneur peuvent être soumis par le Consommateur ainsi que par l'Entrepreneur au Comité de règlement des différends

des sociétés d'optique néerlandaise : Geschillencommissie Optiek, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, NL-2509 LP La Haye. ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).

2. Un différend ne sera traité par le Comité de règlement des différends que si le Consommateur a préalablement déposé sa réclamation auprès de l'Entrepreneur.
3. Si la réclamation n'aboutit pas à une solution, le différend doit être porté devant le Comité de règlement des différends au plus tard 12 mois après la date à laquelle le consommateur a déposé la réclamation auprès de l'entrepreneur, par écrit ou sous une autre forme à déterminer par le Comité.
4. Lorsque le Consommateur choisit de soumettre un litige au Comité de règlement des différends, l'Entrepreneur est lié par ce choix. Si c'est l'Entrepreneur qui souhaite le faire, il doit demander par écrit le consentement du Consommateur dans les cinq semaines. Ce faisant, l'Entrepreneur doit annoncer qu'après l'expiration du délai susmentionné, il se considère libre de soumettre le différend au tribunal ordinaire.
5. Le Comité de règlement des différends prend une décision dans le respect des dispositions de la réglementation applicable. Le règlement du Comité de règlement des différends peut être envoyé sur demande. Les décisions du Comité de règlement des différends sont prises sous forme d'un avis contraignant. Des frais sont exigibles pour le traitement d'un différend.
6. Sans préjudice de ce qui précède, le Consommateur est à tout moment en droit de soumettre un différend à un tribunal néerlandais compétent en vertu de la loi.

#### **Article 18 – Garantie d'exécution**

1. La NUVO garantit le respect des avis contraignants par ses membres, à moins que le membre ne décide de soumettre l'avis contraignant au tribunal pour examen dans les deux mois suivant son envoi. Cette garantie est rétablie si l'avis contraignant, après examen par le tribunal, a été confirmé et que le jugement est passé en force de chose jugée. La NUVO paiera ce montant au Consommateur jusqu'à un montant maximum de 10 000 € par avis contraignant. La NUVO a une obligation de moyens de s'assurer que le membre se conforme à l'avis contraignant. Cette obligation de moyens signifie qu'il est proposé au consommateur de transférer sa réclamation à la NUVO, après quoi cette organisation demandera le paiement en justice en son propre nom et aux frais de NUVO pour le paiement au consommateur.
2. La NUVO ne fournit pas de garantie d'exécution si le consommateur n'a pas respecté d'abord les exigences formelles de collecte prévues à cet effet (paiement des frais de réclamation, démarches de retour effectuées, questionnaire rempli et signé et caution éventuelle) dans l'une des situations suivantes :
  - Le membre a obtenu un sursis de paiement ;
  - Le membre a été déclaré en faillite ;
  - Les activités commerciales ont effectivement pris fin.
  - La date à laquelle la cessation des activités commerciales est inscrite au Registre du commerce ou une date antérieure, permettant à la NUVO de déterminer raisonnablement que les activités commerciales ont effectivement pris fin, est déterminante pour cette situation.

**Article 19 – Modifications**

1. La NUVO ne modifiera les présentes Conditions générales qu'en consultation avec l'Association des consommateurs.
2. Les dispositions du paragraphe 1 s'appliquent sans préjudice du fait que le Consommateur et l'Entrepreneur peuvent établir des accords individuels permettant de déroger aux présentes Conditions Générales en faveur du Consommateur. Il est recommandé de mettre ces accords par écrit.