

### **Article 1 - Définitions**

Dans les présentes conditions générales, les définitions suivantes s'appliquent :

1. Entrepreneur : la personne physique ou morale qui propose des produits à distance aux consommateurs ;
2. Consommateur : la personne physique n'agissant pas dans l'exercice d'une profession ou d'une activité commerciale et concluant un contrat à distance avec l'entrepreneur ;
3. Accord : l'accord entre l'opérateur et le consommateur.
4. Contrat à distance : contrat par lequel, dans le cadre d'un système organisé par l'entrepreneur pour la vente à distance de produits, jusqu'à et y compris la conclusion du contrat, il est fait usage exclusif d'une ou plusieurs techniques de communication à distance ;
5. Technique de communication à distance : moyen qui peut être utilisé pour conclure un contrat, sans que le consommateur et l'entrepreneur ne se soient réunis dans la même pièce au même moment ;
6. Délai de rétractation : le délai de 14 jours pendant lequel le consommateur peut exercer son droit de rétractation ;
7. Droit de rétractation : la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance pendant le délai de réflexion ;
8. Jour : jour calendaire ;
9. Produits : tous les Produits listés par l'Opérateur sur son site web.
10. Opération de durée : un contrat à distance portant sur une série de produits dont l'obligation de livraison et/ou d'achat est étalée dans le temps ;
11. Support de données durable : tout moyen permettant au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement de manière à permettre une consultation ultérieure et une reproduction inaltérée des informations stockées ;
12. Conditions générales : les présentes conditions générales de l'opérateur.

### **Article 2 - Identité de l'entrepreneur**

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les ventes conclues sur le site Internet [www.washtower.fr](http://www.washtower.fr)

Le site Internet [www.washtower.fr](http://www.washtower.fr) est un service de :

- La société Washtower B.V.
- située 300 Enschedestraat, 7552CN Hengelo, PAYS-BAS
- adresse URL du site : [www.washtower.fr](http://www.washtower.fr)
- e-mail : [info@washtower.fr](mailto:info@washtower.fr)
- numéro de téléphone : +31850484029
- Numéro de la Chambre de commerce : 08128657
- Numéro d'identification de la TVA : NL819812912B01

Le client déclare avoir pris connaissance et avoir accepté les conditions générales de vente antérieurement à la passation de sa commande. La validation de la commande vaut donc acceptation des conditions générales de vente.

Les présentes Conditions Générales de Vente, rédigées en langue française pourront être modifiées à tout moment par Washtower B.V.

### **Article 3 – Applicabilité**

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre faite par l'entrepreneur et à tout contrat à distance conclu entre l'entrepreneur et le consommateur.
2. 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, avant la conclusion du contrat à distance, il sera indiqué que les conditions générales peuvent être consultées dans les locaux de l'entrepreneur et qu'elles seront envoyées gratuitement au consommateur dans les meilleurs délais sur demande.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, contrairement 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 ce qu'il puisse être stocké par le consommateur de manière simple 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 consultées par voie électronique et qu'elles seront envoyées par voie électronique ou autrement sans frais à la demande du consommateur.
4. Si des conditions spécifiques de produits ou de services s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les deuxième et troisième paragraphes s'appliquent mutatis mutandis et le consommateur peut toujours se fonder sur la disposition applicable qui lui est la plus favorable en cas de conditions générales contradictoires.
5. Si une ou plusieurs dispositions des présentes Conditions Générales sont à tout moment totalement ou partiellement nulles ou annulées, le Contrat et les présentes Conditions Générales restent par ailleurs en vigueur et la disposition concernée est remplacée sans délai, en concertation mutuelle, par une disposition qui se rapproche le plus possible de la teneur de l'original.
6. Les présentes conditions générales s'appliquent également aux contrats supplémentaires et aux contrats successifs conclus entre l'entrepreneur et le consommateur et les dérogations aux présentes conditions générales ne sont valables que si elles sont expressément convenues par écrit au préalable.

### **Article 4 – L'offre**

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela doit être expressément indiqué dans l'offre.
2. Toutes les offres et autres expressions du commerçant sont sans engagement, sauf indication contraire explicite par écrit. Le preneur d'ordre n'est jamais obligé d'accepter et/ou d'exécuter les demandes.
3. L'offre doit contenir une description complète et précise des produits offerts. La description est suffisamment détaillée pour permettre au consommateur d'évaluer correctement l'offre. Les erreurs manifestes ou les fautes évidentes dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.
4. Toutes les images, spécifications et données de l'offre sont indicatives et ne peuvent constituer un motif de compensation ou de dissolution de l'accord.
5. 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. Cela concerne en particulier :
  - le prix incluant les taxes ;
  - les frais éventuels de livraison ;
  - la manière dont l'accord sera conclu et les actions requises à cette fin ;
  - que le droit de rétractation s'applique ou non ;
  - le mode de paiement, de livraison ou d'exécution de l'accord ;

**CGV Washtower B.V., établi à Hengelo**  
**Version mise à jour le 3 Juillet 2024**

- le terme pour accepter l'offre, ou le terme pour maintenir le prix ;
- si l'accord est archivé après sa conclusion, de quelle manière il peut être consulté par le consommateur ;
- la manière dont le consommateur peut prendre connaissance des actes non souhaités par lui avant la conclusion de l'accord, ainsi que la manière dont il peut les rectifier avant la conclusion de l'accord ;
- les langues autres que le néerlandais dans lesquelles l'accord peut être conclu, et
- la durée minimale de l'accord en cas d'accord de livraison continue ou périodique de produits.

#### **Article 5 - L'accord**

1. Sous réserve des dispositions du paragraphe 4, le contrat prend effet au moment de l'acceptation par le consommateur de l'offre et de la réalisation des conditions qui y sont prévues.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, le professionnel 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, le consommateur peut dissoudre le contrat.
3. Si le contrat est conclu par voie électronique, le commerçant prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser le transfert électronique des données et assure un environnement web sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur respectera les mesures de sécurité appropriées.
4. L'entrepreneur peut s'informer - dans le cadre légal - de la capacité du consommateur à respecter ses obligations de paiement, ainsi que de tous les faits et facteurs qui sont importants pour une conclusion responsable du contrat à distance. Si, sur la base de cette enquête, l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, il a le droit de refuser une commande ou une demande ou d'assortir l'exécution de conditions particulières, en motivant sa décision.
5. L'entrepreneur doit joindre au produit destiné au consommateur les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce qu'elles puissent être stockées par le consommateur de manière accessible sur un support de données durable :
  - les conditions dans lesquelles et la manière dont le consommateur peut faire usage du droit de rétractation, ou une notification claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
  - les informations sur les garanties et le service existant après l'achat du produit ;
  - les données incluses dans l'article 4 paragraphe 3 des présentes conditions générales, sauf si l'entrepreneur a déjà fourni ces données au consommateur avant l'exécution du contrat ;
  - les conditions de résiliation de l'accord si celui-ci a une durée supérieure à un an ou est à durée indéterminée.
6. Chaque Contrat est conclu sous la condition suspensive d'une disponibilité suffisante des Produits concernés.

#### **Article 6 - Droit de retrait**

1. Lors de l'achat de produits, le consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans donner de raisons pendant le délai de réflexion. Ce délai de réflexion commence à courir le jour suivant la réception du produit par le consommateur.

**CGV Washtower B.V., établi à Hengelo**  
**Version mise à jour le 3 Juillet 2024**

2. Pendant le délai de réflexion, le consommateur doit traiter le produit et son emballage avec le plus grand soin. Le consommateur ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour évaluer si le consommateur souhaite conserver le produit. Si le Consommateur exerce son droit de rétractation, le Produit sera renvoyé à l'Entrepreneur avec tous les accessoires livrés et - si cela est raisonnablement possible - dans l'état et l'emballage d'origine, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'Entrepreneur.
3. Lorsque le consommateur souhaite faire usage du droit de rétractation, il doit en informer le professionnel dans les 14 jours suivant la réception du produit. Le consommateur doit le faire savoir en envoyant un courrier électronique à [info@washtower.fr](mailto:info@washtower.fr). Après avoir fait savoir qu'il souhaite exercer son droit de rétractation, le consommateur doit renvoyer le produit dans un délai de 14 jours. Il appartient au consommateur de prouver que les produits ont été renvoyés dans les délais, par exemple au moyen d'une preuve d'envoi.
4. Le consommateur est responsable de la dépréciation du produit résultant d'une manière de manipuler le produit qui va au-delà de ce qui est autorisé dans l'article 6 paragraphe 2 de ces conditions générales.
5. Si le consommateur n'a pas fait connaître son souhait de faire usage de son droit de rétractation ou n'a pas renvoyé le produit à l'entrepreneur après l'expiration des délais mentionnés aux paragraphes 2 et 3, l'achat est un fait.

**Article 7 - Frais en cas d'utilisation du droit de rétractation**

1. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, les frais de retour sont au maximum à sa charge.
2. Si le Consommateur a payé un montant, l'Entrepreneur remboursera ce montant (y compris les frais d'expédition lors du retour de la totalité de la commande) au Consommateur dès que possible, mais au plus tard dans les 14 jours suivant l'exercice du Droit de rétractation, à condition que l'Entrepreneur ait reçu le Produit en retour du Consommateur ou que le Consommateur puisse prouver, conformément à l'article 6.3 des présentes Conditions générales, qu'il a renvoyé les Produits à l'Entrepreneur dans les délais.

**Article 8 - Le prix**

1. Pendant la période de validité indiquée dans l'offre, les prix des Produits offerts ne seront pas augmentés, à l'exception des changements de prix dus aux modifications des taux de TVA.
2. Nonobstant le paragraphe précédent, l'Entrepreneur peut proposer des Produits dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et qui échappent au contrôle de l'Entrepreneur, avec des prix variables. Ce lien avec les fluctuations et le fait que les prix indiqués sont des prix recommandés doivent être mentionnés dans l'offre.
3. Les augmentations de prix dans les 3 mois suivant la conclusion de l'accord 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 l'entrepreneur les a stipulées et :
  - a. ils résultent de réglementations ou de dispositions légales ; ou

- b. le consommateur est autorisé à résilier le contrat contre le jour où l'augmentation de prix prend effet.
5. Les prix mentionnés dans l'offre de produits incluent la TVA.
6. Tous les prix s'entendent sous réserve d'erreurs d'impression et de composition. Aucune responsabilité n'est acceptée pour les conséquences des erreurs d'impression et de composition. En cas d'erreurs d'impression et de composition, l'entrepreneur n'est pas tenu de livrer le produit selon le prix incorrect.

#### **Article 9 - Conformité et garantie**

1. L'Entrepreneur garantit que les Produits sont conformes au Contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de solidité et/ou d'utilisabilité et aux dispositions légales et/ou réglementations gouvernementales existantes à la date de conclusion du Contrat.
2. Un arrangement offert à titre de garantie par l'entrepreneur, le fabricant ou l'importateur n'affecte pas les droits et prétentions que le consommateur peut faire valoir à l'encontre de l'entrepreneur en vertu de la loi et/ou du contrat à distance en ce qui concerne un manquement à l'exécution des obligations de l'entrepreneur.
3. Tout produit défectueux ou livré de manière incorrecte doit être signalé par écrit au professionnel par le consommateur au plus tard 4 semaines après la livraison. Les produits retournés doivent toujours l'être dans leur emballage d'origine et dans un état neuf.
4. La période de garantie de l'Entrepreneur correspond à la période de garantie du fabricant. Toutefois, l'entrepreneur n'est pas responsable de l'adéquation finale des produits à chaque application individuelle par le consommateur, ni de tout conseil concernant l'utilisation ou l'application des produits.
5. La garantie ne s'applique pas si :
  - (i) le consommateur a réparé et/ou modifié lui-même les produits livrés ou les a fait réparer et/ou modifier par des tiers ;
  - (ii) les Produits livrés ont été exposés à des conditions anormales ou traités de manière négligente ou contraire aux instructions de l'Entrepreneur et/ou sur l'emballage ;

#### **Article 10 - Livraison et exécution**

1. L'Entrepreneur apportera le plus grand soin possible à la réception et à l'exécution des commandes de Produits.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a fait connaître à la société.
3. Sous réserve de ce qui est stipulé à l'article 4 des présentes conditions générales, la société exécutera les commandes acceptées dans les meilleurs délais, mais au plus tard dans les 30 jours, sauf si un délai de livraison plus long a été convenu. Si la livraison est retardée, ou si une commande ne peut être exécutée ou ne peut être exécutée que partiellement, le consommateur en sera informé au plus tard un mois après avoir passé la commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais et sans avoir droit à des dommages et intérêts.
4. Tous les délais de livraison sont donnés à titre indicatif. Le consommateur ne peut tirer aucun droit des clauses mentionnées. Le dépassement d'un délai ne donne au consommateur aucun droit à une compensation.
5. En cas de dissolution conformément aux dispositions du paragraphe 3 du présent article, le professionnel remboursera le montant payé par le consommateur dans les meilleurs délais, mais au plus tard dans les 30 jours suivant la dissolution.
6. Si la livraison d'un Produit commandé s'avère impossible, l'Entrepreneur s'efforcera de fournir un produit de remplacement dans la mesure du possible. Au plus tard lors de la livraison, il sera indiqué de manière claire et compréhensible qu'un article de

**CGV Washtower B.V., établi à Hengelo**  
**Version mise à jour le 3 Juillet 2024**

remplacement sera livré. Pour les articles de remplacement, le droit de rétractation ne peut être exclu. Les frais de retour sont à la charge de l'entrepreneur.

7. Le risque d'endommagement et/ou de perte des Produits incombe à l'Entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au Consommateur ou à un représentant désigné au préalable et connu de l'Entrepreneur, sauf convention contraire explicite.

**Article 11 - Paiement**

Sauf accord contraire, les montants dus par le consommateur doivent être payés par Mastercard, Visa, PayPal ou virement bancaire. Le paiement doit être effectué avant la livraison des produits.

**Article 12 - Procédure de plainte**

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de plainte suffisamment connue et traite la plainte conformément à cette procédure.
2. Les plaintes relatives à l'exécution du contrat doivent être soumises au professionnel dans un délai raisonnable, avec une description complète et claire, après que le consommateur a découvert les défauts.
3. Les plaintes soumises à l'Opérateur seront traitées dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une plainte nécessite un délai de traitement plus long, le professionnel répondra dans le délai de 14 jours par un accusé de réception et une indication de la date à laquelle le consommateur peut espérer une réponse plus détaillée.
4. Depuis le 15 février 2016, il est également possible pour les consommateurs de l'UE d'enregistrer des plaintes via la plateforme ODR de la Commission européenne. Cette plateforme ODR se trouve à l'adresse <http://ec.europa.eu/odr>. Si votre plainte n'est pas déjà en cours de traitement ailleurs, vous êtes libre de déposer votre plainte via la plateforme de l'Union européenne.

**Article 13 - Propriété intellectuelle.**

Le consommateur reconnaît expressément que tous les droits de propriété intellectuelle des informations, communications ou autres expressions affichées concernant les produits et/ou le site Internet appartiennent à l'opérateur et/ou à ses sociétés affiliées, à ses fournisseurs ou à d'autres détenteurs de droits. Le Consommateur ne doit pas (i) revendiquer ces droits de propriété intellectuelle vis-à-vis de l'Opérateur, et (ii) contester la validité de ces droits de propriété intellectuelle.

**Article 14 - Données personnelles.**

L'Opérateur ne traitera les données du Consommateur que conformément à sa politique de confidentialité. Ce faisant, l'Opérateur respecte les réglementations et la législation applicables en matière de confidentialité.

**Article 15 - Loi applicable et tribunal compétent.**

Toutes les offres de l'Opérateur, ses Accords et leur exécution sont régis exclusivement par le droit néerlandais. Même si le consommateur réside à l'étranger. L'applicabilité de la Convention de Vienne sur les ventes est exclue conformément à l'article 6 de la Convention de Vienne sur les ventes.

**Article 16 - Dispositions complémentaires ou différentes**

Les dispositions supplémentaires ou dérogeant aux présentes conditions générales ne peuvent pas être au détriment du consommateur et doivent être consignées par écrit ou de manière à pouvoir être stockées par le consommateur de manière accessible sur un support de données durable.