

Conditions Générales — IP Cam Solutions

Les présentes Conditions Générales sont les conditions modèles de la Stichting Webshop Keurmerk (label de qualité néerlandais pour boutiques en ligne) et s'appliquent à tous les contrats entre IP Cam Solutions et le consommateur. Dernière modification : 10 octobre 2025.

Table des matières

1. Article 1 – Définitions
2. Article 2 – Identité de l'entrepreneur
3. Article 3 – Applicabilité
4. Article 4 – L'offre
5. Article 5 – Le contrat
6. Article 6 – Droit de rétractation
7. Article 7 – Obligations du consommateur pendant le délai de rétractation
8. Article 8 – Exercice du droit de rétractation par le consommateur et frais y afférents
9. Article 9 – Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation
10. Article 10 – Exclusion du droit de rétractation
11. Article 11 – Le prix
12. Article 11a – Avis de consommateurs et réductions de prix
13. Article 12 – Exécution du contrat et garantie supplémentaire
14. Article 13 – Livraison et exécution
15. Article 14 – Contrats à durée déterminée : durée, résiliation et reconduction
16. Article 15 – Paiement
17. Article 16 – Procédure de réclamation
18. Article 17 – Litiges
19. Article 18 – Dispositions complémentaires ou dérogatoires
20. Article 19 – Modification des Conditions Générales de la Stichting Webshop Keurmerk
21. Annexe I – Formulaire type de rétractation

Article 1 – Définitions

Dans les présentes Conditions Générales, on entend par :

Contrat accessoire

Un contrat par lequel le consommateur acquiert des produits, des contenus numériques et/ou des services en lien avec un contrat à distance, ces biens, contenus numériques et/ou services étant fournis par l'entrepreneur ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et l'entrepreneur.

Délai de rétractation

Le délai pendant lequel le consommateur peut exercer son droit de rétractation.

Consommateur

La personne physique qui n'agit pas à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle.

Jour

Jour calendaire.

Contenu numérique

Données produites et fournies sous forme numérique.

Contrat de durée

Un contrat ayant pour objet la livraison régulière de biens, services et/ou contenus numériques pendant une période déterminée.

Support durable

Tout instrument — y compris l'e-mail — permettant au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont personnellement adressées d'une manière qui en permet la consultation ou l'utilisation future pendant une période adaptée à la finalité de l'information, et qui permet la reproduction inchangée des informations stockées.

Droit de rétractation

La possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance dans le délai de rétractation.

Entrepreneur

La personne physique ou morale, membre de la Stichting Webshop Keurmerk, qui propose à distance des produits, (l'accès à) du contenu numérique et/ou des services aux consommateurs.

Contrat à distance

Un contrat conclu entre l'entrepreneur et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, de contenus numériques et/ou de services, dans lequel jusqu'à la conclusion du contrat sont utilisés exclusivement ou conjointement un ou plusieurs moyens de communication à distance.

Formulaire type de rétractation

Le formulaire européen type de rétractation figurant à l'Annexe I des présentes Conditions Générales.

Moyen de communication à distance

Tout moyen pouvant être utilisé pour la conclusion d'un contrat sans que le consommateur et l'entrepreneur ne soient simultanément présents au même endroit.

Article 2 – Identité de l'entrepreneur

IP Cam Solutions (nom commercial de Zohlandt ICT)

Adresse de l'établissement et de visite : Saliestraat 2, 2292 CR Wateringen, Pays-Bas

Numéro de téléphone : [+31 \(0\)85 301 10 90](tel:+31(0)853011090)

Disponibilité : du lundi au vendredi, de 09h00 à 17h00 (CET)

Adresse e-mail : info@ipcamsolutions.nl

Numéro de la Chambre de commerce (KvK) : 27261038

Numéro d'identification TVA : NL002037711B76

L'entrepreneur est également joignable via un formulaire de réclamation en ligne sur son site web. L'entrepreneur déclare que la communication électronique est équivalente à la communication écrite conformément à l'article 6:227a du Code civil néerlandais (BW).

Article 3 – Applicabilité

1. Les présentes Conditions Générales s'appliquent à toute offre de 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 est mis à disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, l'entrepreneur indique, avant la conclusion du contrat à distance, comment les Conditions Générales peuvent être consultées chez l'entrepreneur et qu'elles seront, sur demande du consommateur, envoyées gratuitement dans les meilleurs délais.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, le texte des présentes Conditions Générales peut, par dérogation au paragraphe précédent et avant la conclusion du contrat à distance, être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de manière à ce qu'il puisse être facilement enregistré par lui sur un support durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, il sera indiqué, avant la conclusion du contrat à distance, où les Conditions Générales peuvent être consultées par voie électronique et qu'elles seront envoyées gratuitement, sur demande du consommateur, par voie électronique ou autrement.
4. Lorsque, en plus des présentes Conditions Générales, des conditions spécifiques de produits ou de services sont également applicables, les paragraphes 2 et 3 s'appliquent mutatis mutandis et, en cas de dispositions contradictoires, le consommateur peut toujours invoquer la disposition qui lui est la plus favorable.

Article 4 – L'offre

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela est expressément mentionné 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 au consommateur d'évaluer correctement l'offre. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci constituent une représentation fidèle des produits, services et/ou contenus numériques proposés. Les erreurs ou fautes manifestes dans l'offre n'engagent pas l'entrepreneur.
3. Chaque offre contient des informations permettant au consommateur de connaître clairement les droits et

obligations liés à l'acceptation de l'offre.

Article 5 – Le contrat

1. Sous réserve des dispositions du paragraphe 4, le contrat est conclu au moment de l'acceptation par le consommateur de l'offre et du respect des conditions y afférentes.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirme sans délai par voie électronique la réception de l'acceptation. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par l'entrepreneur, le consommateur peut résilier le contrat.
3. Si le contrat est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser le transfert électronique des données et garantit un environnement web sûr. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur prend à cet effet des mesures de sécurité appropriées.
4. L'entrepreneur peut – dans les limites de la loi – s'informer de la capacité du consommateur à honorer ses obligations de paiement, ainsi que de tous les faits et facteurs importants pour la 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, en motivant sa décision, de refuser une commande ou demande ou d'attacher des conditions particulières à son exécution.
5. Au plus tard à la livraison du produit, du service ou du contenu numérique au consommateur, l'entrepreneur transmet par écrit ou de manière à pouvoir être stocké de façon accessible par le consommateur sur un support durable, les informations suivantes :
 - a. l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut adresser ses réclamations ;
 - b. les conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation, ou un avis clair quant à l'exclusion du droit de rétractation ;
 - c. les informations sur les garanties et le service après-vente existant ;
 - d. le prix, taxes comprises, du produit, du service ou du contenu numérique ; le cas échéant, les frais de livraison ; ainsi que le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance ;
 - e. les conditions de résiliation du contrat lorsque le contrat a une durée supérieure à un an ou est à durée indéterminée ;
 - f. si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le formulaire type de rétractation.
6. En cas de contrat à exécution successive, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

Article 6 – Droit de rétractation

Le délai de rétractation est de 14 jours, sauf si la loi prescrit un délai plus long.

Pour les produits

1. Le consommateur peut résilier un contrat portant sur l'achat d'un produit pendant un délai de rétractation d'au moins 14 jours sans avoir à motiver sa décision. L'entrepreneur peut demander au consommateur la raison de la rétractation, mais ne peut pas l'obliger à indiquer ses raisons.
2. Le délai de rétractation visé au paragraphe 1 commence le jour suivant la réception du produit par le consommateur ou par un tiers qu'il a désigné préalablement, qui n'est pas le transporteur, ou :
 - a. 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. L'entrepreneur peut, à condition d'en avoir clairement informé le consommateur avant le processus de commande, refuser une commande de plusieurs produits ayant des délais de livraison différents ;
 - b. si la livraison d'un produit consiste en plusieurs envois ou parties : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier envoi ou la dernière partie ;
 - c. pour les contrats portant sur la livraison régulière de produits pendant une période déterminée : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le premier produit.

Pour les services et le contenu numérique non fourni sur un support matériel

3. Le consommateur peut résilier un contrat de service et un contrat pour la fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel pendant au moins 14 jours sans avoir à motiver sa décision.

L'entrepreneur peut demander la raison de la rétractation, mais ne peut pas l'exiger.

4. Le délai de rétractation visé au paragraphe 3 commence le jour suivant la conclusion du contrat.

Délai de rétractation prolongé en l'absence d'information sur le droit de rétractation

5. Si l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises sur le droit de rétractation ou le formulaire type de rétractation, le délai de rétractation expire douze mois après la fin du délai de rétractation initial déterminé conformément aux paragraphes précédents du présent article.
6. Si l'entrepreneur fournit au consommateur les informations visées au paragraphe précédent dans un délai de douze mois à compter du début du délai de rétractation initial, le délai de rétractation expire 14 jours après le jour où le consommateur a reçu ces informations.

Article 7 – Obligations du consommateur pendant le délai de rétractation

1. Pendant le délai de rétractation, le consommateur manie le produit et son emballage avec soin. Il ne déballe ou n'utilise le produit que dans la mesure nécessaire pour déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Le principe directeur est que le consommateur ne peut manipuler et inspecter le produit que comme il pourrait le faire dans un magasin.
2. Le consommateur n'est responsable que de la dépréciation du produit résultant d'une manipulation au-delà de ce qui est permis au paragraphe 1.
3. Le consommateur n'est pas responsable de la dépréciation du produit si l'entrepreneur ne lui a pas fourni avant ou lors de la conclusion du contrat toutes les informations légalement requises sur le droit de rétractation.

Article 8 – Exercice du droit de rétractation par le consommateur et frais y afférents

1. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il en informe l'entrepreneur dans le délai de rétractation au moyen du formulaire type de rétractation ou par toute autre déclaration sans équivoque.
2. Dès que possible, mais au plus tard dans les 14 jours suivant le jour de la notification visée au paragraphe 1, le consommateur retourne le produit ou le remet à (un mandataire de) l'entrepreneur. Cela n'est pas requis si l'entrepreneur a proposé de récupérer lui-même le produit. Le consommateur a respecté le délai de retour s'il retourne le produit avant l'expiration du délai de rétractation.
3. Le consommateur retourne le produit avec tous les accessoires fournis, dans son état d'origine et son emballage si raisonnablement possible, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.
4. Le risque et la charge de la preuve de l'exercice correct et opportun du droit de rétractation incombent au consommateur.
5. Le consommateur supporte les coûts directs du retour du produit. Si l'entrepreneur n'a pas indiqué que le consommateur doit supporter ces coûts ou s'il indique qu'il les supporte lui-même, le consommateur n'a pas à supporter les frais de retour.
6. Si le consommateur se rétracte après avoir expressément demandé que l'exécution du service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité non préparés à la vente dans un volume limité ou une quantité déterminée commence pendant le délai de rétractation, le consommateur doit à l'entrepreneur un montant proportionnel à la partie de l'engagement exécutée par l'entrepreneur au moment de la rétractation, par rapport à l'exécution complète de l'engagement.
7. Le consommateur ne supporte aucun coût pour l'exécution de services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité non préparés à la vente dans un volume limité ou une quantité, ou pour la fourniture de chauffage urbain, si :
 - a. l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises sur le droit de rétractation, l'indemnisation en cas de rétractation ou le formulaire type de rétractation ; ou
 - b. le consommateur n'a pas expressément demandé le commencement de l'exécution du service ou de la fourniture de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain pendant le délai de rétractation.
8. Le consommateur ne supporte aucun coût pour la fourniture totale ou partielle de contenu numérique non fourni sur un support matériel, si :
 - a. il n'a pas, avant la livraison, expressément consenti au commencement de l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation ;
 - b. il n'a pas reconnu qu'il perdrait son droit de rétractation en donnant son consentement ; ou

- c. l'entrepreneur a omis de confirmer cette déclaration du consommateur.
9. Lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation, tous les contrats accessoires sont automatiquement résolus de plein droit.

Article 9 – Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation

1. Si l'entrepreneur permet au consommateur de notifier la rétractation par voie électronique, il envoie un accusé de réception sans délai après réception de cette notification.
2. L'entrepreneur rembourse tous les paiements effectués par le consommateur, y compris les éventuels frais de livraison facturés par l'entrepreneur pour le produit retourné, sans retard injustifié et en tout état de cause dans les 14 jours suivant le jour où le consommateur l'a informé de la rétractation. Sauf si l'entrepreneur propose de récupérer lui-même le produit, il peut différer le remboursement jusqu'à ce qu'il ait reçu le produit ou que le consommateur ait fourni la preuve qu'il l'a renvoyé, la première de ces dates étant retenue.
3. Le remboursement comprend également les éventuels frais de livraison correspondant au mode de livraison standard le moins coûteux proposé.
4. L'entrepreneur utilise pour le remboursement le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur, sauf si le consommateur consent à une autre méthode. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.
5. Si le consommateur a choisi un mode de livraison plus coûteux que la livraison standard la moins chère, l'entrepreneur n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires liés au mode de livraison plus coûteux.

Article 10 – Exclusion du droit de rétractation

L'entrepreneur peut exclure les produits et services suivants du droit de rétractation, mais uniquement s'il l'a clairement indiqué dans l'offre, ou au moins en temps utile avant la conclusion du contrat :

1. Les produits ou services dont le prix dépend de fluctuations du marché financier sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence et qui peuvent survenir pendant le délai de rétractation ;
2. Les contrats conclus lors d'une vente aux enchères publique. On entend par vente aux enchères publique une méthode de vente dans laquelle des produits, des contenus numériques et/ou des services sont proposés par l'entrepreneur au consommateur qui est personnellement présent ou a la possibilité d'être personnellement présent à la vente, sous la direction d'un commissaire-priseur, et où l'enchérisseur retenu est tenu d'acheter les produits, contenus numériques et/ou services ;
3. Les contrats de services après l'exécution complète du service, mais uniquement si :
 - a. l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur ; et
 - b. le consommateur a déclaré qu'il perdait son droit de rétractation dès que l'entrepreneur aurait pleinement exécuté le contrat ;
4. Les contrats de services pour la mise à disposition d'un hébergement, lorsque le contrat prévoit une date ou une période d'exécution déterminée et autre qu'à des fins résidentielles, le transport de marchandises, les services de location de voitures et la restauration ;
5. Les contrats relatifs à des activités de loisirs, lorsque le contrat prévoit une date ou une période d'exécution déterminée ;
6. Les produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont fabriqués sur la base d'un choix ou d'une décision individuelle du consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne déterminée ;
7. Les produits susceptibles de se détériorer rapidement ou ayant une durée de conservation limitée ;
8. Les produits scellés qui, pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, ne se prêtent pas à un retour et dont le sceau a été brisé après la livraison ;
9. Les produits qui, après livraison, sont par leur nature mélangés de manière irréversible avec d'autres produits ;
10. Les boissons alcoolisées dont le prix a été convenu lors de la conclusion du contrat, mais dont la livraison ne peut avoir lieu qu'après 30 jours, et dont la valeur réelle dépend de fluctuations du marché sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence ;
11. Les enregistrements audio ou vidéo scellés et les logiciels informatiques dont le sceau a été brisé après la livraison ;
12. Les journaux, périodiques ou magazines, à l'exception des abonnements à ceux-ci ;

13. La fourniture de contenu numérique autrement que sur un support matériel, mais uniquement si :
 - a. l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur ; et
 - b. le consommateur a déclaré qu'il perdait ainsi son droit de rétractation.

Article 11 – Le prix

1. Pendant la durée de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne sont pas augmentés, sauf modifications de prix résultant de changements des taux de TVA.
2. Par dérogation au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut proposer à des prix variables des produits ou services dont les prix sont soumis à des fluctuations du marché financier sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucun contrôle. Le fait que les prix soient soumis à des fluctuations et que les prix éventuellement indiqués soient indicatifs est mentionné dans l'offre.
3. Les augmentations de prix dans les 3 mois suivant la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles résultent de dispositions ou de réglementations légales.
4. Les augmentations de prix à partir de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si l'entrepreneur l'a stipulé et :
 - a. elles résultent de dispositions ou réglementations légales ; ou
 - b. le consommateur a la faculté de résilier le contrat à compter du jour où l'augmentation de prix prend effet.
5. Les prix indiqués dans l'offre de produits ou de services s'entendent TVA comprise.

Article 11a – Avis de consommateurs et réductions de prix

1. Si le prix d'un produit ou d'un service est personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée, le consommateur en est clairement informé avant l'achat.
2. L'entrepreneur déclare que tous les avis de consommateurs publiés proviennent de véritables clients ayant effectué un achat, et explique sur le site web la manière dont cela est vérifié.
3. Lorsque des réductions de prix sont communiquées, l'entrepreneur indique le prix le plus bas appliqué au produit pendant les 30 jours précédant la réduction, dans la mesure où la loi l'exige.

Article 12 – Exécution du contrat et garantie supplémentaire

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de fiabilité et/ou d'aptitude à l'usage, ainsi qu'aux dispositions légales et/ou réglementations gouvernementales en vigueur à la date de conclusion du contrat. Si convenu, l'entrepreneur garantit également que le produit est apte à un usage autre que normal.
2. Une garantie supplémentaire fournie par l'entrepreneur, son fournisseur, fabricant ou importateur ne limite jamais les droits et recours légaux que le consommateur peut faire valoir contre l'entrepreneur sur la base du contrat si l'entrepreneur n'a pas exécuté sa part du contrat.
3. On entend par « garantie supplémentaire » tout engagement de l'entrepreneur, de son fournisseur, importateur ou producteur, par lequel celui-ci accorde au consommateur certains droits ou recours qui vont au-delà de ce à quoi il est légalement tenu en cas de manquement à sa part du contrat.

Article 13 – Livraison et exécution

1. L'entrepreneur apportera le plus grand soin à la réception et à l'exécution des commandes de produits ainsi qu'à l'évaluation des demandes de prestation de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a communiquée à l'entrepreneur.
3. Sous réserve des dispositions de l'article 4 des présentes Conditions Générales, l'entrepreneur exécute les commandes acceptées avec la diligence nécessaire et au plus tard dans un délai de 30 jours, sauf si un délai de livraison différent a été convenu. Si la livraison est retardée ou si une commande ne peut être exécutée que partiellement, le consommateur en est informé au plus tard 30 jours après avoir passé la commande. Le consommateur a alors le droit de résilier le contrat sans frais et a droit à une éventuelle indemnisation.
4. Après résiliation conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur rembourse sans délai le montant payé par le consommateur.
5. Le risque de dommage et/ou de perte des produits est à la charge de l'entrepreneur jusqu'au moment de la

livraison au consommateur ou à un représentant préalablement désigné et porté à la connaissance de l'entrepreneur, sauf accord contraire exprès.

Article 14 – Contrats à durée déterminée : durée, résiliation et reconduction

Résiliation

1. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée indéterminée et portant sur la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, dans le respect des règles de résiliation convenues à cet effet et d'un préavis de résiliation d'au plus un mois.
2. Le consommateur peut résilier à tout moment, à la fin de la durée déterminée, un contrat à durée déterminée portant sur la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, dans le respect des règles de résiliation convenues à cet effet et d'un préavis de résiliation d'au plus un mois.
3. Le consommateur peut, en ce qui concerne les contrats visés aux paragraphes précédents :
 - a. les résilier à tout moment et ne pas être restreint à une résiliation à un moment précis ou pendant une période précise ;
 - b. les résilier au moins de la même manière qu'ils ont été conclus ;
 - c. toujours les résilier avec le même préavis que celui que l'entrepreneur s'est imposé.

Reconduction

4. Un contrat à durée déterminée portant sur la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut être reconduit ou renouvelé tacitement pour une durée déterminée.
5. Par dérogation au paragraphe précédent, un contrat à durée déterminée portant sur la livraison régulière de quotidiens, hebdomadaires et magazines peut être reconduit tacitement pour une durée déterminée maximale de trois mois, à condition que le consommateur puisse résilier ce contrat reconduit à la fin de la reconduction avec un préavis d'au plus un mois.
6. Un contrat à durée déterminée portant sur la livraison régulière de produits ou de services ne peut être reconduit tacitement pour une durée indéterminée que si le consommateur peut le résilier à tout moment avec un préavis d'au plus un mois. Le préavis est d'au plus trois mois lorsque le contrat porte sur la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de quotidiens, hebdomadaires et magazines.
7. Un contrat à durée limitée pour la livraison régulière de quotidiens, hebdomadaires et magazines à des fins de découverte (abonnement d'essai ou d'introduction) ne se prolonge pas tacitement et prend automatiquement fin à l'issue de la période d'essai ou d'introduction.

Durée

8. Si un contrat a une durée supérieure à un an, le consommateur peut, après un an, le résilier à tout moment avec un préavis d'au plus un mois, sauf si la raison et l'équité s'opposent à une résiliation avant la fin de la durée convenue.

Article 15 – Paiement

1. Sauf stipulation contraire dans le contrat ou les conditions complémentaires, les sommes dues par le consommateur doivent être payées dans les 14 jours suivant le début du délai de rétractation, ou à défaut de délai de rétractation, dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat. En cas de contrat de prestation de service, ce délai commence le jour suivant la réception par le consommateur de la confirmation du contrat.
2. Lors de la vente de produits à des consommateurs, le consommateur ne peut jamais être tenu, dans des conditions générales, d'effectuer un paiement anticipé supérieur à 50 %. Lorsqu'un paiement anticipé est stipulé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit relatif à l'exécution de la commande ou des services concernés avant que le paiement anticipé convenu n'ait été effectué.
3. Le consommateur a l'obligation de signaler sans délai à l'entrepreneur les inexactitudes dans les données de paiement fournies ou indiquées.
4. Si le consommateur ne s'acquiesce pas en temps utile de ses obligations de paiement, il devra, après avoir été averti par l'entrepreneur du retard de paiement et après que l'entrepreneur lui aura accordé un délai de 14 jours pour s'acquiescer encore de ses obligations de paiement, à défaut de paiement dans ce délai de 14 jours, des intérêts légaux sur le montant restant dû, et l'entrepreneur sera en droit de facturer les frais

extrajudiciaires de recouvrement engagés. Ces frais de recouvrement s'élèvent au maximum à : 15 % sur les montants impayés jusqu'à 2 500 € ; 10 % sur les 2 500 € suivants ; et 5 % sur les 5 000 € suivants, avec un minimum de 40 €. L'entrepreneur peut déroger à ces montants et pourcentages en faveur du consommateur.

Article 16 – Procédure de réclamation

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de réclamation suffisamment publiée et traite la réclamation conformément à cette procédure.
2. Les réclamations relatives à l'exécution du contrat doivent être soumises à l'entrepreneur, complètement et clairement décrites, dans un délai raisonnable après que le consommateur a constaté les défauts.
3. Les réclamations soumises à l'entrepreneur sont traitées dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation nécessite un délai de traitement prévisible plus long, l'entrepreneur répond dans le délai de 14 jours par un accusé de réception et une indication du moment où le consommateur peut s'attendre à une réponse plus détaillée.
4. Une réclamation concernant un produit, un service ou le service de l'entrepreneur peut également être soumise via un formulaire de réclamation sur la page consommateur du site web de la Stichting Webshop Keurmerk (<https://www.keurmerk.info/klacht/>). La réclamation est alors transmise à la fois à l'entrepreneur concerné et à la Stichting Webshop Keurmerk.
5. La Stichting Webshop Keurmerk informera l'entrepreneur du litige et procédera à une médiation. La Stichting Webshop Keurmerk se positionnera de manière indépendante et informera tant l'entrepreneur que le consommateur de la législation applicable.

Article 17 – Litiges

1. Les litiges peuvent, sans préjudice des dispositions impératives de la loi, être soumis par le consommateur au tribunal compétent.
2. Les contrats conclus entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels s'appliquent les présentes Conditions Générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais.

Article 18 – Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Les dispositions complémentaires ou dérogatoires aux présentes Conditions Générales ne doivent pas être au détriment du consommateur et doivent être consignées par écrit ou de manière à ce qu'elles puissent être stockées par le consommateur, de façon accessible, sur un support durable.

Article 19 – Modification des Conditions Générales de la Stichting Webshop Keurmerk

Les modifications apportées aux présentes Conditions Générales ne prennent effet qu'après leur publication par les voies appropriées, étant entendu qu'en cas de modifications applicables pendant la durée d'une offre, la disposition la plus favorable au consommateur prévaut.

10 octobre 2025
Stichting Webshop Keurmerk
Weteringschans 108, 1017 XS Amsterdam, Pays-Bas

Annexe I – Formulaire type de rétractation

(Veuillez ne remplir et renvoyer ce formulaire que si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À :
IP Cam Solutions (nom commercial de Zohlandt ICT)
Saliestraat 2, 2292 CR Wieringen, Pays-Bas
Adresse e-mail : info@ipcamsolutions.nl

Je/Nous* vous notifie/notifions* par la présente ma/notre* rétractation du contrat portant sur :

- la vente des produits suivants : [désignation du produit]*
- la fourniture du contenu numérique suivant : [désignation du contenu numérique]*
- la prestation du service suivant : [désignation du service]*

Commandé le*/reçu le* [date de la commande pour les services ou de la réception pour les produits] :

Nom du/des consommateur(s) : _____

Adresse du/des consommateur(s) : _____

Signature du/des consommateur(s) (uniquement si ce formulaire est soumis sur papier) : _____

Date : _____

* Rayer la mention inutile ou compléter le cas échéant.