CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE LA BOUTIQUE EN LIGNE DU PALAIS DE LA PAIX

Fondation Carnegie

Article 1 – Définitions

Aux fins des présentes conditions générales, les termes suivants ont la signification qui leur est attribuée ci-après:

1. **Consommateur** : toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas ou n'entrent qu'accessoirement dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
2. **Professionnel** : la Fondation Carnegie, agissant par l'intermédiaire de la Boutique en ligne du Palais de la Paix.
3. **Contrat** : tout contrat conclu entre le Professionnel et le Consommateur par l'intermédiaire de la boutique en ligne.
4. **Contrat à distance** : tout contrat conclu entre le Professionnel et le Consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente à distance, sans présence physique simultanée des parties.
5. **Produits** : tous les biens proposés à la vente par l'intermédiaire de la boutique en ligne.
6. **Services** : tous les services proposés par l'intermédiaire de la boutique en ligne.
7. **Support durable** : tout instrument permettant au Consommateur ou au Professionnel de stocker des informations de manière à pouvoir les consulter ultérieurement pendant une durée adaptée à leur finalité et à en permettre la reproduction à l'identique.
8. **Droit de rétractation** : le droit légal de se rétracter d'un Contrat à distance dans le délai applicable.
9. **Formulaire type de rétractation** : le formulaire mis à disposition par le Professionnel permettant au Consommateur d'exercer son Droit de rétractation.
10. **Délai de rétractation** : la période pendant laquelle le Consommateur peut exercer son Droit de rétractation.
11. **Site Internet** : la boutique en ligne gérée par la Fondation Carnegie.

Article 2 – Identité du professionnel

Fondation Carnegie
Carnegieplein 2
2517 KJ La Haye
Pays-Bas

E-mail : webshop@peacepalace.org
Numéro d'immatriculation à la Chambre de commerce (KvK) : 41149745

Article 3 – Champ d'application

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre du Professionnel ainsi qu'à tout Contrat conclu entre le Professionnel et le Consommateur.
2. Avant la conclusion du Contrat, les présentes conditions générales sont mises à la disposition du Consommateur d'une manière permettant leur conservation sur un Support durable.
3. Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales sont déclarées nulles ou annulées, les autres dispositions demeurent pleinement en vigueur.
4. Les situations non expressément prévues par les présentes conditions générales sont appréciées conformément à leur esprit et au droit néerlandais applicable.
5. Lorsque des conditions particulières sont applicables à certains Produits ou Services, celles-ci s'appliquent en complément des présentes conditions générales.

Article 4 – Offre et informations relatives aux produits

1. Toutes les offres sont faites sans engagement, sauf indication contraire expresse.
2. Le Professionnel se réserve le droit de modifier ou de retirer ses offres tant qu'elles n'ont pas été acceptées par le Consommateur.
3. Les descriptions des Produits, images, dimensions, spécifications et autres informations sont présentées avec le plus grand soin possible.
4. Les erreurs manifestes, fautes ou erreurs de prix n'engagent pas le Professionnel.
5. Les illustrations sont fournies à titre purement indicatif. Les couleurs et caractéristiques visuelles peuvent différer en raison des paramètres d'affichage ou de variations de production.

6. Certains Produits peuvent consister en des publications, reproductions d'archives, éditions limitées, articles liés au patrimoine culturel ou produits fabriqués de manière artisanale. De légères variations de couleur, de finition, de conditionnement ou de présentation ne constituent pas un défaut.

7. L'offre indique de manière claire :

a. le prix total, TVA comprise le cas échéant ;
b. les éventuels frais de livraison ;
c. les moyens de paiement disponibles ;
d. les modalités de livraison ;
e. l'existence du Droit de rétractation, lorsqu'il est applicable ;
f. la durée du Contrat, lorsque celle-ci est pertinente.

Article 5 – Formation du contrat

1. Le Contrat est conclu dès que le Consommateur a accepté l'offre et satisfait aux conditions qui y sont attachées.

2. Le Professionnel confirme sans délai la réception de la commande par courrier électronique.

3. Le Professionnel se réserve le droit de refuser une commande lorsque :

a. les Produits ne sont pas disponibles ;
b. une erreur manifeste de prix est constatée ;
c. une fraude ou un abus est suspecté ;
d. le paiement ne peut être vérifié.

4. Toutes les commandes sont soumises à la disponibilité des Produits.

Article 6 – Droit de rétractation

Livraison de Produits

1. Le Consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour se rétracter d'un Contrat portant sur des Produits, sans avoir à motiver sa décision.

2. Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après :

a. la réception physique du Produit par le Consommateur ;
b. dans le cas d'une commande portant sur plusieurs Produits livrés séparément, la réception du dernier Produit ;

c. dans le cas d'une livraison en plusieurs envois ou éléments, la réception du dernier envoi ou du dernier élément.

3. Pour exercer son Droit de rétractation, le Consommateur doit informer le Professionnel de sa décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté ou du Formulaire type de rétractation.

4. Le Consommateur doit renvoyer le Produit au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la notification de sa rétractation.

5. Les frais directs de renvoi sont à la charge du Consommateur, sauf indication contraire.

Fourniture de Services

6. Pour les contrats portant sur des Services, le délai de rétractation est de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du Contrat.

Utilisation pendant le délai de rétractation

7. Pendant le délai de rétractation, le Consommateur ne peut manipuler et examiner le Produit que dans la mesure nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du Produit.

8. Le Consommateur est responsable de toute dépréciation du Produit résultant d'une utilisation excédant ce qui est nécessaire à cette évaluation.

Article 7 – Effets de la rétractation

1. Lorsque le Consommateur exerce valablement son droit de rétractation, le Professionnel rembourse tous les paiements reçus, y compris les frais de livraison standard.

2. Le remboursement est effectué sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la réception de la notification de rétractation.

3. Le Professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des Produits ou jusqu'à ce que le Consommateur fournisse une preuve suffisante de leur renvoi.

4. Le remboursement est effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf accord contraire.

Article 8 – Exclusion du droit de rétractation

Dans la mesure permise par la loi, le Droit de rétractation ne s'applique pas aux :

1. Produits confectionnés selon les spécifications du Consommateur ;
2. Produits personnalisés ;
3. Produits susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
4. Produits scellés ne pouvant être retournés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène dès lors que leur scellé a été retiré après la livraison ;
5. Enregistrements audio, vidéo ou logiciels scellés dont le scellé a été rompu ;
6. Journaux, périodiques et magazines, sauf contrats d'abonnement ;
7. Contenus numériques non fournis sur un support matériel lorsque l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du Consommateur.

Article 9 – Prix

1. Tous les prix indiqués sur le Site Internet sont exprimés en euros (€) et incluent la TVA, sauf mention contraire.
2. Les frais d'expédition sont indiqués séparément au cours du processus de commande.
3. Le Professionnel peut corriger toute erreur manifeste de prix, y compris après la passation d'une commande.
4. Le Professionnel se réserve le droit de modifier ses prix tant qu'une commande n'a pas été acceptée.
5. Les modifications de prix n'affectent pas les commandes déjà acceptées.

Article 10 – Conformité et garanties

1. Le Professionnel garantit que les Produits sont conformes au Contrat et répondent aux attentes raisonnables que le Consommateur est en droit d'avoir.
2. Les droits légaux du Consommateur résultant du droit de la consommation et des règles de conformité prévues par le Code civil néerlandais demeurent pleinement applicables.
3. Toute garantie commerciale accordée par le Professionnel, le fabricant, l'importateur ou le fournisseur s'ajoute aux droits légaux du Consommateur.
4. Une garantie commerciale lie son émetteur dans les conditions prévues par la déclaration de garantie.

Article 11 – Livraison et exécution

1. Le Professionnel apporte le plus grand soin à l'exécution des commandes.
2. La livraison est effectuée à l'adresse indiquée par le Consommateur.
3. Sauf convention contraire, les commandes sont exécutées sans retard injustifié et au plus tard dans un délai de trente (30) jours.
4. Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif et ne constituent pas des délais impératifs.
5. En cas de retard important, le Consommateur en est informé dans les meilleurs délais.
6. Si la livraison s'avère impossible, le Professionnel rembourse toutes les sommes déjà versées.
7. Les risques de perte ou de détérioration sont transférés au Consommateur au moment de la livraison effective.

Article 12 – Durée, reconduction et résiliation

1. Un Contrat à durée indéterminée peut être résilié à tout moment par le Consommateur moyennant un préavis maximal d'un mois.
2. Un Contrat à durée déterminée peut être résilié à son échéance moyennant un préavis maximal d'un mois.
3. Toute reconduction tacite n'est admise que dans la mesure autorisée par la loi.
4. Lorsqu'un Contrat a une durée supérieure à un an, le Consommateur peut le résilier après un an moyennant un préavis maximal d'un mois, sauf disposition impérative contraire.

Article 13 – Paiement

1. Le paiement est effectué au moyen des modes de paiement proposés sur le Site Internet.
2. Sauf indication contraire, le paiement doit intervenir avant l'expédition.
3. Le Consommateur est tenu de signaler sans délai toute inexactitude dans les données de paiement communiquées.
4. En cas de retard de paiement, le Professionnel est en droit de réclamer les intérêts légaux ainsi que les frais de recouvrement extrajudiciaires dans les limites autorisées par la loi.

Article 14 – Réclamations

1. Les réclamations relatives aux Produits, aux Services ou à l'exécution du Contrat peuvent être adressées à :

webshop@peacepalace.org

2. Le Consommateur est invité à signaler toute réclamation dans un délai raisonnable après sa découverte.
3. Le Professionnel accuse réception de la réclamation dans un délai de quatorze (14) jours.
4. Si un délai supplémentaire est nécessaire pour traiter la réclamation, le Consommateur en est informé.
5. Le Professionnel s'efforce de résoudre les réclamations à l'amiable.

Article 15 – Traitement des données à caractère personnel

1. Le Professionnel traite les données à caractère personnel conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à toute autre législation applicable en matière de protection de la vie privée.
2. Des informations complémentaires figurent dans la déclaration de confidentialité de la Fondation Carnegie.
3. Les données à caractère personnel sont traitées exclusivement à des fins légitimes liées à l'exécution des commandes, au service clientèle, aux obligations légales et aux finalités administratives.

Article 16 – Sécurité des produits

1. Le Professionnel agit conformément à la législation applicable en matière de sécurité des produits, notamment au Règlement (UE) 2023/988 relatif à la sécurité générale des produits, dans la mesure où celui-ci est applicable.
2. Le Consommateur est tenu de respecter les consignes de sécurité fournies avec le Produit.
3. Si un Produit présente un risque pour la sécurité, le Professionnel peut prendre les mesures appropriées, notamment l'émission d'avertissements, l'organisation d'opérations de rappel ou le remplacement du Produit.

Article 17 – Droit applicable et juridiction compétente

1. Les présentes conditions générales ainsi que tous les Contrats sont régis par le droit néerlandais.
2. Si le Consommateur réside dans un autre État membre de l'Union européenne, les dispositions impératives de protection des consommateurs de cet État demeurent applicables.
3. Tout litige qui ne peut être résolu à l'amiable est soumis à la juridiction compétente de La Haye, sous réserve des règles impératives de compétence applicables.

Article 18 – Langue et version faisant foi

1. Les présentes Conditions générales sont établies en langues néerlandaise et française .
2. En cas de divergence, contradiction ou différence d'interprétation entre les différentes versions linguistiques des présentes Conditions générales, la version néerlandaise fera foi et prévaudra à toutes fins utiles, sous réserve des dispositions impératives du droit applicable en matière de protection des consommateurs.