



CBW-erkend

LES MAGASINS DE  
MEUBLES AGRÉÉS  
CBW ONT DES  
CONDITIONS DE  
VENTE QUI VOUS  
PROTÈGENT TRÈS  
BIEN LORS DE  
VOTRE ACHAT.



Ils offrent une très  
bonne garantie d'au  
moins 2 ans.



Votre acompte: si un  
magasin dépose le  
bilan, il existe une  
réglementation pour  
les acomptes\*.



Si un problème se  
produit quand même,  
il existe une commis-  
sion indépendante de  
règlement des litiges  
qui garantit une  
solution appropriée.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'AGRÉMENT CBW

## LES MAGASINS DE MEUBLES

### FÉLICITATIONS!

**Vous avez pris la bonne décision.** En effet, vous avez choisi un magasin agréé CBW. Les magasins agréés CBW appliquent des conditions générales qui protègent très bien le consommateur. Dans les conditions générales, sont reprises toutes les règles (légales) qui sont importantes pour vous, à propos de l'acompte, du délai de livraison, de la livraison, du paiement, du transport, de la garantie, etc.

Les magasins agréés CBW offrent plus de sécurité que les autres magasins de meubles, parce qu'ils appliquent un système d'agrément avec **trois garanties**. Dans le domaine **des acomptes** par exemple. Si un magasin fait faillite, il y a une réglementation pour les acomptes grâce à laquelle d'autres magasins de meubles agréés CBW vous aident\*. Ils proposent également une **garantie produit améliorée**.

Et si un problème survient, vous pouvez soumettre votre réclamation à une **commission des litiges indépendante** qui fournit une solution appropriée garantie\*. Dans les présentes conditions générales, le fonctionnement de cette réglementation est indiqué précisément. Les magasins de meubles agréés CBW, qui vont des magasins de meubles, cuisines et parquets aux magasins de tapis, salles de bain, chambres à coucher et rideaux peuvent se reconnaître avec le logo spécial de l'agrément CBW avec l'année. Et sur notre site [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl), vous pouvez trouver tous les magasins agréés CBW près de chez vous.

### AGRÉMENT CBW, CERTAIN DE VOTRE ACHAT

Regardez sur [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl) pour plus d'informations sur l'agrément CBW et le règlement.

\*Aucun droit ou obligation ne peut être tiré du texte de cette page, les conditions, limites et procédures exactes sont détaillées dans les articles des présentes conditions générales de l'agrément CBW.

# LES MAGASINS DE MEUBLES

Les présentes conditions générales entrent en vigueur à compter du 1er juillet 2017.

## ARTICLE 1 - Définitions

1. Dans les présentes conditions générales, on entend par : **Entrepreneur**: le vendeur/fournisseur de service, participant à la SG CBW, qui conclut ou veut conclure un contrat avec l'acquéreur ;

**Acquéreur**: l'acheteur/maître d'ouvrage ou celui qui conclut ou veut conclure un contrat avec l'entrepreneur ;

**Acquéreur professionnel**: l'acheteur qui agit dans l'exercice de sa profession ou de son entreprise ;

**Consommateur**: l'acquéreur qui n'agit pas dans l'exercice d'une profession ou d'une entreprise ;

**Livraison**: la remise effective des produits achetés et/ou des produits semi-finis à l'acquéreur ;

**Réception**: la mise à disposition des produits et/ou du travail prêté à l'emploi, tel que convenu ;

**Accord conclu à distance**: le contrat avec un consommateur pour lequel une ou plusieurs techniques de communication à distance sont exclusivement utilisées jusqu'à la conclusion de l'accord, au sens de l'article 6:230g alinéa 1er du Code civil néerlandais, comme par exemple une boutique en ligne ou une commande postale ;

**Accord conclu hors du lieu de vente**: un contrat conclu avec un consommateur ailleurs que sur le lieu de vente, au sens de l'article 6:230g alinéa 1f du code civil néerlandais comme par exemple au domicile du consommateur, dans des foires ou dans la rue ;

**SG CBW**: Fondation du système de garantie CBW (Stichting Garantieregeling CBW), qui est chargée de l'application et de l'exécution des règlements pour les consommateurs au sens des articles 19 et 21 des présentes conditions générales ;

**Sol**: sol inférieur et/ou sol intermédiaire et/ou matériel de revêtement ;

**Sol inférieur**: le sol existant sur lequel les travaux doivent être exécutés ;

**Sol intermédiaire**: le matériel qui est apposé entre le sol inférieur et le revêtement, qui n'est pas un matériel de réparation du sol inférieur.

2. Si l'accord, l'offre, la fourniture ou la prestation porte également sur le raccordement, l'installation, le montage et autres travaux, on entend par :

**Raccordement**: le branchement de toutes les conduites d'arrivée et d'évacuation et de tous les raccordements aux points de raccordement existants et correctement installés ;

**Installer**: la pose de toutes les conduites d'arrivée et d'évacuation et de tous les raccordements et tous les points de raccordement nécessaires pour monter le produit correctement ;

**Monter (placer)**: l'assemblage et la mise en place du produit ou de parties de celui-ci ;

**Autres travaux**: les travaux de démolition et de construction, l'égalisation des sols et des murs et le traitement des carreaux.

## ARTICLE 2 - Validité

Les présentes conditions générales peuvent exclusivement être utilisées par des magasins de meubles agréés CBW et seulement pour la livraison de produits et/ou de services dans le domaine de l'ameublement.

## ARTICLE 3 - Propriété intellectuelle

1. L'entrepreneur se réserve les droits de propriété intellectuelle pour, entre autres, les plans, images, dessins, échantillons, maquettes et modèles fournis. Si l'entrepreneur le demande, l'acquéreur doit immédiatement les rendre. Si l'entrepreneur a en plus d'autres droits légaux, il peut les revendiquer.

2. L'acquéreur ne peut effacer ou modifier des indications concernant des droits de propriété intellectuelle sur/dans des prestations livrées ou mises à disposition par l'entrepreneur.

3. L'acquéreur ne peut copier, rendre public, exploiter ou exposer le matériel de l'entrepreneur sur lequel reposent des droits de propriété intellectuelle sans autorisation de l'entrepreneur.

## ARTICLE 4 - Devis

1. Tous les devis sont valables pendant 21 jours après la date du devis, sauf indication contraire dans le devis. Ils sont basés sur les données fournies par l'acquéreur, dessins et mesures dérivées et éventuellement sur des mesures faites par l'entrepreneur. L'acquéreur doit également informer l'entrepreneur des faits et/ou circonstances qui peuvent influer sur l'exécution de l'accord, pour autant qu'ils soient pertinents pour la réalisation du devis (voir également article 7 et 8). Lors de la mesure de la surface des sols, l'entrepreneur retient la plus grande taille en longueur et en largeur, en tenant compte des unités d'emballage telles qu'elles doivent être commandées auprès du fournisseur (mètre courant de moquette, paquets de parquet flottants, longueur totale des plinthes, etc.). Les plans, représentations, dessins, listes des mesures et des poids et maquettes et modèles provenant de l'entrepreneur sont aussi précis que possible.

2. Le devis mentionne une description complète des produits à livrer et des services à fournir, le prix total, le délai de livraison, les conditions de paiement et les risques pour les deux parties.

L'entrepreneur indique à l'acquéreur dans le devis que l'acquéreur doit être soigneux avec les articles, matériaux et outils de l'entrepreneur qui se trouvent sur le lieu de travail, en plus de la responsabilité légale de l'acquéreur.

En cas de commande « sur demande », le devis contient une explication à ce sujet et des informations sur le délai de livraison après la demande, au sens de l'article 6 alinéa 6. Le devis donne le prix des matériaux et la manière par laquelle le prix pour le travail à effectuer est calculé. Il y a deux

manières : somme d'acceptation ou régie.

a en cas de somme d'acceptation, les parties conviennent d'un montant fixe pour lequel le travail sera exécuté ; b pour la régie, l'entrepreneur indique précisément ce qui détermine le prix (par ex., tarif horaire et prix des travaux nécessaires). L'entrepreneur peut à la demande de l'acquéreur donner un prix indicatif qui est une estimation du prix total. Le devis mentionne s'il est question de coûts supplémentaires comme les frais de transport, de livraison, de paiement ou de port.

3. Les travaux qui ne sont pas nommés dans le devis ne font pas partie du prix convenu. Si l'acquéreur les demande quand même, ces travaux viennent en supplément du prix (voir aussi article 13).

4. L'acquéreur doit faire en sorte que l'entrepreneur puisse bien effectuer les travaux. Si l'acquéreur a des obligations spécifiques à ce sujet, l'entrepreneur l'indique dans le devis. Par ex., le bâtiment dans lequel les travaux sont effectués est pourvu de toutes les fenêtres ou il est demandé que les sols soient exempts de plâtre, de restes de ciment et de saleté et de fragments détachés, ou les points d'installation, les conduites et les tuyaux d'évacuation sont conformes au plan de l'entrepreneur.

5. Si l'acquéreur n'accepte pas le devis, l'entrepreneur peut facturer les frais d'élaboration du devis. Il peut seulement le faire si ces frais / le montant des frais ont été préalablement indiqués à l'acquéreur. L'acquéreur devient le propriétaire du devis et d'éventuels dessins par le paiement des coûts du devis. L'entrepreneur reste titulaire des droits de propriété intellectuelle.

## ARTICLE 5 – L'accord (pour des accords hors du lieu de vente ou à distance : voir article 18)

### Acompte

1. L'entrepreneur peut demander un acompte lors de la conclusion d'un accord avec un consommateur. Pour un acquéreur professionnel (non consommateur), aucun pourcentage maximum ne s'applique. Pour un consommateur, le montant du pourcentage maximal dépend du produit.

2. L'acompte maximal pour les consommateurs est 25 %, sauf pour les produits ci-dessous pour lesquels 15 % est le maximum :

a cuisines/salles de bain/articles sanitaires et/ou parties, et/ou travaux en relation ;  
b parquets, planchers en bois massif, linoléum, rénovation d'escalier, revêtements en pierre naturelle, résine de gravier, carreaux, résine de polyuréthane, béton, d'aspect béton, liège et planchers flottants et/ou travaux à fournir en relation avec ces produits.

### Modification du prix

3. Des hausses de prix peuvent être facturées à des acquéreurs professionnels.

4. Pour des hausses de prix pour des consommateurs ayant lieu après la conclusion de l'accord mais avant la livraison, les règles sont :

- Des hausses de prix par des hausses de TVA et d'autres mesures légales peuvent toujours être répercutées.
- D'autres hausses de prix dans un délai de 3 mois après la conclusion de l'accord ne peuvent pas être répercutées.
- D'autres hausses de prix après 3 mois après la conclusion de l'accord peuvent seulement être répercutées si cela a été convenu. L'entrepreneur mentionne aussi pourquoi une hausse du prix peut être appliquée et si le consommateur peut ensuite résilier gratuitement ou non.
- 5. Des baisses de tarif après la conclusion de l'accord du fait par ex., de soldes ou de vente de liquidation, d'actions ou de réductions sur des modèles d'exposition ne donne aucun droit à l'acquéreur à une réduction du prix.

### Réservation de propriété

6. L'entrepreneur reste propriétaire des produits vendus jusqu'à ce que l'acquéreur ait entièrement satisfait le prix (et d'éventuels coûts supplémentaires). L'acquéreur a l'obligation d'utiliser les produits soigneusement. Il ne peut céder les produits à des tiers ou les donner en garantie, mettre en gage, ou (faire) enlever de l'endroit où ils ont été livrés, jusqu'à ce que le montant du ait été payé.

7. L'entrepreneur peut sans mise en demeure résilier l'accord entièrement ou partiellement extrajudiciairement en cas de faillite, sursis de paiement ou de procédure de surendettement de l'acquéreur.

### Réservation de propriété pour les acquéreurs professionnels

8. Pour un accord avec un acquéreur professionnel, l'entrepreneur peut demander suffisamment de sûreté pour l'exécution de son obligation de paiement avant qu'il n'exécute l'accord ou qu'il ne poursuive l'exécution.

### Indemnisation des dommages pour des acquéreurs professionnels

9. L'entrepreneur ne doit jamais payer à un acquéreur professionnel d'autres indemnités que celles expressément prévues dans les présentes conditions générales. Il ne doit pas indemniser d'autres dommages directs ou indirects, y compris des dommages à des tiers, perte de profit et autres.

### Frais de déplacement

10. L'entrepreneur peut facturer des frais de déplacement si cela a été convenu lors de la conclusion de l'accord. Si le transport n'est pas compris dans l'accord, l'entrepreneur peut toujours calculer des frais de déplacement sauf en cas de non-conformité.

## ARTICLE 6 – Délai de livraison

1. Le délai de livraison est le délai convenu pendant lequel les travaux doivent être effectués ou les produits doivent être livrés. Le délai de livraison est fixe à moins qu'il n'y ait dans l'accord un délai de livraison estimé. Si aucun délai de livraison n'est convenu, alors s'applique en cas de vente à un consommateur un délai de livraison fixe de 30 jours.

2. Si le délai de livraison présumé n'est pas tenu, alors un délai supplémentaire est accordé à l'entrepreneur pour livrer. Le délai supplémentaire est au maximum d'un mois mais jamais plus que le délai de livraison d'origine. D'éventuelles augmentations de prix pendant ce délai ne peuvent pas être répercutées.

3. En cas de dépassement du délai supplémentaire ou du délai de livraison fixe, l'acquéreur peut résilier l'accord ou

demander une indemnisation sans mise en demeure ou intervention judiciaire.

4. En cas de dépassement du délai de livraison estimé ou fixe dans le cadre d'un accord avec un acquéreur professionnel, l'entrepreneur n'est responsable d'aucune forme de dommage indirect.

5. Dans le cas d'un accord avec un consommateur, l'entrepreneur doit indemniser les dommages en relation avec le retard et qui peuvent lui être imputés vu la nature de la responsabilité et la nature du dommage.

6. S'il est convenu que la commande soit passée auprès de l'entrepreneur après notification par le consommateur (commande sur demande), le délai de livraison fixe ou estimé court alors à partir de la date de la demande. Une demande doit avoir lieu dans un délai de neuf mois après la conclusion de l'accord, sauf s'il en est convenu autrement. Si aucune demande n'a lieu pendant ce délai, l'entrepreneur enverra un rappel par écrit à l'acquéreur et lui donnera encore trois mois au plus pour passer la commande. Après ce délai, l'accord est considéré comme annulé et l'article 12 s'applique.

## ARTICLE 7 – Droits et obligations de l'entrepreneur

1. L'entrepreneur livre les produits correctement, en bon état et comme convenu dans l'accord. Les travaux sont effectués d'une bonne manière, sans défaut et comme convenu.

2. L'entrepreneur respecte les dispositions législatives en vigueur à ce moment lors de la livraison des produits et de l'exécution des travaux.

3. L'entrepreneur indique à l'acquéreur à temps avant la conclusion de l'accord que l'acquéreur s'assure de l'adéquation du lieu dans lequel les travaux doivent être réalisés comme par ex. qu'il doit être satisfait à des dispositions de construction et/ou d'installation.

Si l'entrepreneur ne l'indique pas (à temps), il doit indemniser les dommages direct subis par le consommateur et les coûts et supporte lui-même ses propres dommages éventuels.

4. L'entrepreneur indique également à l'acquéreur :  
• des inexactitudes dans l'ordre de mission ou les travaux confiés, par ex. des travaux sur un sol inférieur en mauvais état ;  
• le manque ou l'inadéquation de certaines choses, par ex. les matériaux ou moyens mis à disposition par le consommateur.

Cela s'applique également lorsque l'entrepreneur le savait ou aurait dû raisonnablement le savoir. Si l'entrepreneur ne le fait pas, il est alors responsable des dommages, sauf si le dommage ne lui est pas attribuable.

5. L'entrepreneur, lorsqu'il est informé par l'acquéreur (voir article 8 alinéa 5) donne les informations sur la nécessité de l'utilisation de moyens particuliers comme un chariot élévateur ou une grue, informations qu'on peut attendre de lui en tant que professionnel. Les parties décident à qui reviennent les coûts et le risque de l'utilisation de moyens spéciaux.

6. L'entrepreneur fait régulièrement avancer les travaux après le démarrage.

7. L'entrepreneur s'assure que le travail soit effectué par des professionnels de ce travail.

8. Si le travail est ralenti par des circonstances qui sont au risque du consommateur, alors le délai de livraison est prolongé.

9. Si l'acquéreur a des souhaits pour l'isolation sonore d'un sol (par exemple dans des appartements), alors l'entrepreneur demande à l'acquéreur une déclaration avec les valeurs mesurées du sol inférieur et du revêtement. Si l'entrepreneur ne le fait pas ou qu'elle n'est pas disponible, alors l'entrepreneur avertit l'acquéreur d'une possible isolation phonique moindre après livraison. L'entrepreneur s'assure de pouvoir montrer que les produits livrés ont l'effet insonorisant prévu, par ex. en remettant les informations du produit du fournisseur du sol intermédiaire.

## The ARTICLE 8 – Droits et obligations de l'acquéreur

1. L'acquéreur s'assure que l'entrepreneur puisse livrer les produits et effectuer les travaux.

2. L'acquéreur s'assure que l'entrepreneur ait à temps les autorisations nécessaires pour les travaux (permis et autres) et les informations importantes pour les travaux (par ex., l'emplacement des canalisations).

3. L'acquéreur s'assure que l'endroit où sont effectués les travaux est approprié à cet effet, comme :  
• l'espace peut être correctement fermé ;

• les règlements de construction et/ou d'installation ont été respectés ;  
• il y a de l'électricité, du chauffage, de l'eau courante et suffisamment de ventilation.

Si l'acquéreur ne s'assure pas de cela, il doit indemniser le préjudice direct démontrable subi par l'entrepreneur et des coûts raisonnables et il supporte son propre préjudice éventuel.

4. L'acquéreur supporte le risque pour les dommages dus :  
• inexactitudes dans les travaux assignés ;  
• inexactitudes dans les constructions et méthodes demandées par l'acquéreur ;

• défauts dans les biens (im)mobiliers où les travaux sont effectués ;  
• défauts dans les matériaux ou moyens qui sont mis à disposition par l'acquéreur.

L'entrepreneur signale à l'acquéreur les choses nommées à l'alinéa 4 de l'article 7.

5. L'acquéreur informe l'entrepreneur de circonstances particulières qui, par exemple, peuvent rendre nécessaire l'utilisation d'un monte-chargé ou d'une grue. Les parties décident qui supporte les coûts et le risque de l'utilisation d'outils spéciaux. Si l'acquéreur n'a pas donné ces informations, les coûts de l'utilisation de moyens particuliers sont pour son compte.

6. L'acquéreur garantit que les travaux et/ou livraisons exécutés par des tiers auront lieu dans les temps et d'une bonne manière, de telle sorte que l'exécution ne subisse aucun retard. Si un retard survient quand même, l'acquéreur le signale à l'entrepreneur en temps opportun.

7. L'acquéreur s'assure qu'à l'endroit où les travaux ont lieu ou ont eu lieu, aucun autre travaux ne sont effectués pouvant entraîner des dommages sur le travail de l'entrepreneur.  
8. L'acquéreur s'assure que le lieu de livraison soit bien accessible et en temps voulu, et que tout le possible soit fait pour faire une réception/livraison rapide.  
9. Si le démarrage ou la progression du travail est ralenti par des circonstances telles que nommées dans le présent article, l'acquéreur doit indemniser l'entrepreneur du préjudice qu'il en subit, si ces circonstances peuvent être imputées à l'acquéreur.  
10. L'acquéreur prend soin des objets, matériaux et outils de l'entrepreneur qui se trouvent sur le lieu des travaux.  
11. L'acquéreur qui, contre l'avis exprès de l'entrepreneur, veut quand même que l'entrepreneur effectue certains travaux est lui-même responsable des dégâts survenus.  
12. L'acquéreur ne peut pas obliger l'entrepreneur à effectuer des travaux contraires aux dispositions de la loi sur les conditions de travail.

#### ARTICLE 9 – Stockage des produits

1. Si les produits sont présentés à la date de livraison convenue mais ne sont pas acceptés, sauf si les produits sont défectueux, l'entrepreneur effectuera une deuxième livraison dans un délai raisonnable. L'entrepreneur peut après refus ou après la deuxième livraison facturer des frais de stockage et d'autres dommages démontables et frais raisonnables.  
2. Si la deuxième livraison n'est également pas acceptée, l'entrepreneur peut :  
a exiger l'exécution de l'accord et décompter les frais de stockage et d'autres dommages démontables et frais raisonnables ou ;  
b garder les produits encore 30 jours en stock en décomptant les frais de stockage.  
Si les produits sont livrés après la situation décrite sous a ou b n'ont pas encore été emportés, l'entrepreneur peut considérer l'accord comme annulé selon le dispositif de l'article 12. En plus des frais d'annulation, l'entrepreneur peut également facturer des frais de stockage pour 30 jours.  
3. Si les produits ont été payés par l'acquéreur, l'entrepreneur stockera les produits au maximum 3 mois, en comptant des frais de stockage interne ou externe raisonnables. Pour cela, l'entrepreneur prend en compte la valeur de vente des produits et la durée de la période de stockage, à moins qu'il n'en soit convenu autrement.  
4. Si l'acquéreur n'a toujours pas enlevé après une période de 3 mois, alors l'accord est considéré comme annulé et l'entrepreneur, en plus de l'indemnisation d'annulation au sens de l'article 12, peut facturer les frais de stockage engagés en interne ou en externe. Il doit informer l'acquéreur par écrit qu'il a l'intention de le faire.  
5. Le risque pour incendie et endommagement pendant le stockage est couvert par assurance par l'entrepreneur à son compte en cas d'une vente à un consommateur.

#### ARTICLE 10 – Transport et dégradation lors de la livraison

1. Le transport des produits est compris dans le prix, sauf pour les marchandises à emporter ou s'il en est convenu autrement. L'entrepreneur supporte le risque d'endommagement et de perte lors du transport. Si les produits sont livrés par un transporteur professionnel, alors l'entrepreneur s'assure une bonne assurance.  
2. Si lors de la livraison, des dommages sont constatés, l'acquéreur doit alors le mentionner sur le bon de livraison. Si lors de la livraison, il n'y a pas moyen de constater d'éventuels dommages, l'acquéreur le note sur le bon de livraison. Il est recommandable de notifier les dommages visibles au plus tard dans les 2 jours.  
3. Si l'acquéreur règle lui-même le transport, alors il doit, après la livraison mais avant le transport, contrôler autant que possible si les produits sont endommagés et complets.

#### ARTICLE 11 - Paiement

##### Achat et vente

1. Le paiement s'effectue en principe lors de la remise (en espèce ou par carte), également si la fourniture de travaux est comprise dans l'accord. L'acquéreur peut également garantir que le montant a été transféré sur le compte en banque de l'entrepreneur avant la remise.  
2. Une autre option de paiement peut être convenue, mais il est légalement interdit de proposer à un consommateur de payer le (reste du) prix avant comme condition de paiement.  
3. L'entrepreneur qui livre en parties peut pour chaque livraison partielle demander le paiement de la partie livrée. Pour chaque livraison partielle, l'acquéreur reçoit une facture partielle.

##### Acceptation des travaux

4. Pour l'acceptation des travaux exclusivement, les parties conviennent par écrit que le paiement est effectué proportionnellement à l'avancée des travaux et la livraison des matériaux. On tient compte ici des pourcentages maximaux pour les acomptes (voir article 5 alinéa 2). Si aucune condition spécifique n'est conclue ici, alors s'applique comme condition de paiement :  
• lors de l'attribution de la commande : 25 % ou 15 % de la somme convenue en fonction du pourcentage maximal d'acompte de l'article 5 alinéa 2,  
• après le transport des matériaux : 35 % ou 45 %,  
• immédiatement après la réception : 30 %, et  
• dans les 14 jours après la réception : les 10 % restants. L'acquéreur reçoit pour cela chaque fois une facture partielle.

##### Délai de paiement des factures

5. Le paiement d'une facture ou d'une facture partielle a lieu au plus tard 14 jours après la réception, sauf s'il en est convenu autrement.

##### Paiement en retard

6. Si l'acquéreur ne paie pas dans les délais, il est en manquement de plein droit sans mise en demeure. L'entrepreneur envoie quand même un rappel de paiement après l'échéance du délai de paiement dans lequel il indique à l'acquéreur qu'il est en défaut de paiement. L'entrepreneur lui donne encore la possibilité de payer dans un délai de 14 jours après la réception du rappel de paiement et lui indique les conséquences s'il ne le fait pas.

7. Après ce délai supplémentaire, l'entrepreneur peut sans autre mise en demeure revendiquer le montant dû. Les frais (de recouvrement) qui y sont liés sont pour le compte de l'acquéreur. Ces frais sont limités à un pourcentage maximal de la somme principale autorisé par des mesures législatives et réglementaires.

8. L'entrepreneur peut facturer les intérêts légaux au consommateur si le paiement n'a toujours pas été effectué après l'échéance prévue à l'alinéa 5. Les intérêts peuvent être calculés à partir l'échéance prévue à l'alinéa 4 jusqu'à ce que tout ait été payé.

Pour un acquéreur professionnel, l'entrepreneur peut facturer le taux commercial légal après l'échéance prévue à l'alinéa 5.

##### Suspension de l'obligation de paiement

9. En cas de réclamation, l'acquéreur peut seulement retenir la partie de la facture proportionnelle au contenu et au sérieux de la réclamation. L'entrepreneur ne peut mettre en recouvrement cette partie de sa facture s'il existe une réclamation justifiée. Le client doit bien payer l'autre partie de la facture dans le délai de paiement.

10. Si, pour l'acceptation des travaux, un paiement par échéance a été convenu et que l'entrepreneur ne continue pas les travaux, l'acquéreur peut suspendre le paiement de son échéance. L'acquéreur doit cependant satisfaire aux factures partielles envoyées auparavant dans le délai de livraison.

#### ARTICLE 12 - Annulation

1. Si l'acquéreur annule, il est redevable d'une indemnisation. Celle-ci est basée sur la perte de revenus sur la base des moyennes dans le secteur. L'indemnisation est basée sur la marge de profit brute (frais fixes et frais variables, marge bénéficiaires), diminuée avec les coûts variables non engagés comme les frais de livraison. L'indemnisation s'élève à 30 % de la somme d'achat/des travaux, sauf si les parties en ont convenu autrement. Elle est de 50 % si l'acquéreur annule alors qu'il a été informé que la livraison (partielle) allait avoir lieu.

2. Les pourcentages nommés dans l'alinéa 1 sont fixes, sauf si l'entrepreneur peut démontrer que ses dommages sont plus grands ou que l'acquéreur peut rendre plausible les dommages sont plus restreints.

3. Une annulation a lieu de préférence par écrit. En cas d'annulation orale, l'entrepreneur la confirme par écrit.

4. Dans le cas de l'achat d'une cuisine, le consommateur peut annuler par écrit dans les 2 jours, à partir du jour qui suit la conclusion de l'achat, contre un pourcentage fixe de 5 % de la somme d'achat avec un minimum de 500 €. Si le consommateur n'a aucune adresse e-mail de l'entrepreneur, il peut également annuler par lettre recommandée. Il prouve alors avec le reçu d'expédition que l'envoi de la lettre a eu lieu dans les 2 jours.

5. Le consommateur, en cas d'accord conclu hors du lieu de vente ou à distance, ne doit payer aucun frais d'annulation s'il utilise son droit de rétractation tel qu'indiqué dans la loi et dans l'article 20 D pour ces méthodes de vente.

6. En cas de pratiques commerciales abusives au sens de la Loi néerlandaise sur les pratiques commerciales abusives, un consommateur peut annuler l'accord sans frais. Il en est question quand le consommateur a été induit en erreur ou approché agressivement, par exemple quand le vendeur a mis le consommateur sous pression excessive pour la conclusion de l'accord. Le consommateur doit apporter la preuve qu'il en est question.

#### ARTICLE 13 – Coûts supplémentaires, travaux en plus et/ou travaux en moins

Les coûts qui surviennent parce que l'acquéreur est resté en défaut de rendre possible l'exécution ou l'avancement des travaux sont à la charge de l'acquéreur.

Les travaux en plus et/ou en moins seront calculés en toute équité.

Par travaux en plus, on entend entre autres : tous les travaux et fourniture, qui ne sont pas compris dans l'accord et qui sont demandés par l'acquéreur.

Par travaux en moins, on entend entre autres : la partie de l'accord qui n'est pas exécuté avec l'accord des deux parties. Les parties non revêtues, par exemple colonnes et indentation et déchets de coupe, ne sont pas des travaux en moins. À la demande de l'acquéreur, l'entrepreneur laisse le surplus chez l'acquéreur.

#### ARTICLE 14 – Inexécution de l'accord par force majeure

1. Si l'exécution de l'accord est rendue provisoirement impossible par une cause qui ne peut être imputée aux parties, alors le cocontractant est libéré de ses obligations pour cette période.

2. Si l'exécution de l'accord par l'une des parties est rendue durablement entièrement ou partiellement impossible par une cause qui ne peut lui être imputée, les deux parties s'efforceront autant que cela est raisonnablement possible d'exécuter encore l'accord. Les parties se concertent à cet effet. Si les discussions n'aboutissent pas, les parties ont alors le droit de résilier l'accord entièrement ou partiellement contre une indemnisation de l'autre partie des frais raisonnablement engagés et à engager.

#### ARTICLE 15 – Conformité et garantie

1. Le produit livré doit posséder les caractéristiques que l'acquéreur peut attendre sur la base de l'accord pour une utilisation normale. Cela s'applique également pour une utilisation spéciale si cela a été convenu par les parties lors de la conclusion de l'accord. S'il n'est pas satisfait à cette attente, l'acquéreur a alors le droit à réparation ou remplacement, réparation et/ou réduction du prix.

2. L'entrepreneur donne 2 ans de garantie complète sur les produits livrés, en plus des obligations légales de l'alinéa 1. Les parties peuvent en convenir autrement par écrit. La garantie de 2 ans ne s'applique pas pour des défauts concernant une utilisation ne correspondant pas à l'utilisation par l'acquéreur. L'entrepreneur rend cela possible. L'entrepreneur supporte les coûts de réparation ou de remplacement, y compris les frais de transport et de déplacement.

Si le défaut peut bien être réparé, alors l'entrepreneur ne doit pas remplacer le produit.

Si l'acquéreur a déménagé à l'étranger, les frais de transport et de déplacement sont indemnisés sur la base de l'adresse initiale.

3. L'acquéreur doit selon la loi empêcher ou limiter le plus possible son dommage.

4. Également après l'expiration de la garantie de deux ans de l'alinéa 2, l'acquéreur a encore des droits sur la base de la loi (alinéa 1). L'entrepreneur ne peut pas faire appel à l'expiration de cette garantie.

5. Les obligations de l'entrepreneur en relation avec la conformité et la garantie des alinéas 1 et 2 ne relèvent pas de la réglementation pour les acomptes décrite à l'article 19. En cas de faillite/sursis de paiement/procédures de surendettement de l'entrepreneur, l'acquéreur peut se présenter comme créancier auprès du curateur/administrateur judiciaire.

6. Si le fabricant des produits donne une garantie renforcée à l'entrepreneur, cette garantie vaut également pour l'acquéreur.

7. Les dispositions de garanties sont seulement en vigueur pour une utilisation correspondant à la destination des produits livrés ou des travaux effectués, ou pour une utilisation spéciale si cela est convenu.

8. L'acquéreur doit se comporter comme un bon acquéreur. Par cela, on entend par exemple que le produit est bien et efficacement entretenu et manipulé.

9. Des différences dans la couleur, résistance à l'usure, structure, etc. peuvent limiter ou exclure le droit à garantie et/ou indemnisation. C'est le cas si les différences, d'un point de vue technique, sont acceptables selon des normes ou l'usage commercial habituel en vigueur.

10. Sont exclus de la garantie de l'alinéa 2 : piles (jetables), sources lumineuses interchangeables, accessoires pour la maison et usure normale.

#### ARTICLE 16 - Responsabilité

L'entrepreneur n'est pas responsable des dommages pour des causes qu'il ne connaît pas ou n'aurait pas dû connaître, sauf quand il est responsable selon la loi ou si cela a été convenu entre les parties. Les causes peuvent être par exemple :

- l'apparition de rétrécissement et/ou de fissure en conséquence de la perte progressive d'humidité après une construction ou une reconstruction ;
- l'apparition de décolorations, rétrécissement et/ou fissures en raison de l'impact direct des sources de chaleur comme le soleil, conduites de la chaudière et cheminées ;
- un pourcentage d'humidité trop élevé ou trop bas dans l'espace en question et dans les espaces adjacents ou un extrême changement de celui-ci ;
- un assemblage incorrect du sol intermédiaire et/ou inférieur, pour autant qu'il n'a pas été apposé par l'entrepreneur ou une surface insuffisante de sol inférieur, si celui-ci n'a pas été apposé par l'entrepreneur. L'entrepreneur signale à l'acquéreur avant le début des travaux que la surface est insuffisante ;
- le sol ne reste pas sec, à condition que l'entrepreneur ait mesuré le degré d'humidité auparavant et que le résultat était suffisant.

#### ARTICLE 17 – Réclamations et dommages

1. Les réclamations portant sur l'exécution de l'accord ou des dommages causés par l'entrepreneur à la propriété des acquéreurs doivent être présentées à l'entrepreneur entièrement et clairement décrites. Cela doit avoir lieu de préférence par écrit et dans tous les cas en temps opportun.

2. Si lors de la livraison ou de la réception, il n'y a pas moyen de constater et/ou de signaler d'éventuels dommages à la chose livrée ou à la propriété de l'acquéreur, l'acquéreur doit signaler ses réclamations par écrit dès que possible, de préférence dans les deux jours après la constatation. Si dans les 14 jours après la livraison ou la réception aucune réclamation n'a été reçue par l'entrepreneur, on considère les produits livrés en bon état et/ou qu'aucun dommage n'a été causé par l'entrepreneur.

3. En cas de dommage, l'acquéreur fournit à l'entrepreneur la possibilité d'inspecter et d'évaluer par lui-même ou en son nom le dommage pour les besoins de son assurance. L'acquéreur apporte également sa collaboration à une réparation par ou au nom de l'entrepreneur.

4. Des réclamations qui sont apparues seulement après la livraison lors de l'utilisation sont signalées aussi vite que possible après leur apparition, au plus tard dans les deux mois après la découverte, de préférence par écrit.

5. Le dépôt d'une plainte en dehors des délais peut avoir comme conséquence que l'acquéreur perd ses droits dans ce domaine.

#### ARTICLE 18 – Accords conclus à distance et hors du lieu de vente

##### A - L'accord

1. Si le consommateur a accepté l'offre avec un moyen électronique, l'entrepreneur confirme directement avec un moyen électronique sa réception. Aussi longtemps que cela n'a pas eu lieu, le consommateur peut résilier l'accord.

2. Si l'accord est conclu électroniquement, l'entrepreneur prend les mesures techniques et organisationnelles pour la sécurisation du transfert électronique des données et il assure un environnement en ligne sécurisé. Si le consommateur peut payer électroniquement, l'entrepreneur applique des mesures de sécurité adéquates.

3. L'entrepreneur peut, si la loi le permet, s'informer si le consommateur pourra satisfaire à ses obligations de paiement et s'il existe des circonstances d'importance pour s'engager de façon responsable dans l'accord. Si une bonne raison de ne pas conclure l'accord existe, l'entrepreneur peut refuser une commande ou une demande de façon motivée ou poser des conditions particulières.

4. L'entrepreneur enverra au plus tard lors de la livraison du produit et/ou du service les informations suivantes : à l'adresse physique de l'entrepreneur à laquelle le consommateur peut se rendre avec des réclamations ;

**b** les conditions auxquelles le consommateur peut utiliser le droit de résiliation et comment le faire ou une mention claire relative à l'exclusion du droit de rétractation ;  
**c** des informations sur les garanties et services existants après l'achat ;  
**d** le prix du produit ou du service taxes incluses, d'éventuels frais de livraison, la manière de paiement, la livraison ou l'exécution de l'accord ;  
**e** si le consommateur a un droit de rétractation, le formulaire modèle de rétractation.  
Ces informations doivent pouvoir être sauvegardées et consultées par le consommateur.

#### B - Droit de rétractation

1. Le consommateur peut résilier un accord en relation avec l'achat d'un produit, combiné ou non avec un service, pendant un délai de réflexion de 14 jours au minimum sans devoir exposer de raisons. L'entrepreneur peut demander au consommateur les raisons de la rétractation mais il ne peut l'obliger à les donner.  
2. Le délai de réflexion mentionné à l'alinéa 1 commence le jour suivant celui où le produit a été reçu par le consommateur ou en son nom à sa demande. En cas de livraison d'une commande en plusieurs parties, le délai de réflexion commence le jour où la dernière partie de la livraison a été reçue par ou au nom du consommateur.  
3. Pour les services exclusivement, le délai de réflexion mentionné à l'alinéa 1 commence le jour de la conclusion de l'accord.

*Un délai de réflexion prolongé pour des produits et des services en cas de non information sur le droit de rétractation :*  
4. Si l'entrepreneur n'a pas fourni les informations obligatoires sur le droit de rétractation ou le formulaire modèle de rétractation, le délai de réflexion se termine 12 mois après la fin du délai de réflexion déterminé à l'alinéa B.  
5. Si l'entrepreneur fournit quand même les informations au sens de l'alinéa 4, le délai de réflexion expire 14 jours après le jour où le consommateur a finalement reçu ces informations.

#### C - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion

1. Pendant le délai de réflexion, le consommateur utilise soigneusement le produit et l'emballage. Il déballe ou utilise seulement le produit si cela est nécessaire pour vérifier la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Le consommateur peut utiliser et inspecter le produit comme il le ferait dans un magasin.  
2. Si le consommateur va plus loin que ce qui est décrit dans l'alinéa C1, il est alors responsable de la perte de valeur du produit.  
3. Le consommateur n'est pas responsable de la perte de valeur du produit si l'entrepreneur ne lui a pas fourni les informations obligatoires sur le droit de rétractation avant ou lors de la conclusion de l'accord.

#### D - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et coût de celui-ci

1. Si le consommateur utilise son droit de rétractation, il le notifie pendant le délai de réflexion avec le formulaire modèle de rétractation ou d'une autre manière non équivoque à l'entrepreneur.  
2. Aussi vite que possible, mais dans les 14 jours à partir du jour suivant cette notification, le consommateur renvoie le produit, ou le remet à l'entrepreneur ou un de ses représentants. Il n'a pas besoin de le faire si l'entrepreneur a proposé de chercher lui-même le produit. Le consommateur a retourné le produit à temps s'il le renvoie avant que le délai de réflexion n'ait expiré.  
3. Le consommateur renvoie le produit avec tous les accessoires livrés, autant que possible dans l'état original et dans l'emballage, et conformément aux instructions raisonnables et claires de l'entrepreneur.  
4. Le risque et la charge de la preuve de l'exercice correct et dans les délais du droit de rétractation incombent au consommateur.  
5. Le consommateur supporte les frais directs du retour du produit lors d'un accord à distance sauf :  
a si l'entrepreneur n'a pas mentionné que le consommateur devait supporter ces coûts ; ou  
b si l'entrepreneur indique supporter lui-même les coûts. Pour un accord conclu hors du lieu de vente, l'entrepreneur supporte lui-même les frais de retour du produit.  
6. Si le consommateur se rétracte après avoir d'abord expressément demandé le début de l'exécution du service pendant le délai de réflexion, le consommateur paie le travail effectué jusqu'au moment de la rétractation.  
7. Le consommateur ne supporte aucun coût pour l'exécution de services si :  
a l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations légalement obligatoires sur le droit de rétractation, sur l'indemnisation de frais en cas de rétractation ou le formulaire modèle de rétractation ; ou  
b le consommateur n'a pas demandé expressément le démarrage de l'exécution du service.  
8. En cas de rétractation, tous les accords complémentaires sont résiliés.

#### E - Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation

1. Si l'entrepreneur rend possible la rétractation par le consommateur d'une manière électronique, il envoie directement après réception une confirmation de réception.  
2. L'entrepreneur rembourse tous les paiements du consommateur, y compris les frais de livraison facturés au plus tard 14 jours après le jour de la rétractation. Il peut attendre pour le remboursement d'avoir reçu le produit, sauf si l'entrepreneur enlève lui-même le produit ou si le consommateur démontre qu'il a renvoyé le produit.  
3. L'entrepreneur utilise pour le remboursement le même moyen de paiement que le consommateur a utilisé sauf s'il en est convenu autrement. Le remboursement est sans frais pour le consommateur.  
4. Si le consommateur a choisi une méthode de livraison plus chère que la livraison standard la moins chère, l'entre-

preneur ne doit pas rembourser les frais supplémentaires de la méthode plus onéreuse.

#### F - Exclusion du droit de rétractation

L'entrepreneur peut exclure les produits et services suivants du droit de rétractation, s'il l'a clairement indiqué sur l'offre dans un délai raisonnable avant la conclusion de l'accord :  
1. Accords de service, après exécution complète du service, mais seulement si :  
a l'exécution a été commencée avec l'accord préalable exprès du consommateur ; et  
b le consommateur a déclaré qu'il perdait son droit de rétractation dès lors que l'entrepreneur a entièrement exécuté l'accord.  
2. Produits fabriqués selon les spécifications du consommateur qui ne sont pas préfabriqués et qui sont faits sur la base d'un choix individuel ou d'une décision du consommateur, ou qui sont clairement destinées à une personne spécifique.  
3. Produits scellés qui ne sont pas adaptés pour des raisons de protection de la santé ou par hygiène à être renvoyés et dont les scellés ont été brisés après la livraison.  
4. Produits qui après la livraison, par leur nature, sont définiment mélangés avec d'autres produits.

#### ARTICLE 19 - Réglementation sur les acomptes

(Des informations détaillées à propos de la réglementation peuvent être trouvées sur [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl))  
Cette réglementation s'applique exclusivement à un accord dans le domaine de l'ameublement, conclu dans un point de vente physique ou hors du lieu de vente (par exemple, au domicile du consommateur, dans la rue ou dans une foire). La réglementation ne s'applique pas aux accords à distance, par exemple dans une boutique en ligne.  
La réglementation s'applique si le consommateur, en cas de faillite/sursis de paiement/procédure de surendettement de l'entrepreneur, ne reçoit aucun produit et/ou service alors qu'il a bien effectué un acompte. Cette réglementation implique que le consommateur peut conclure un accord de remplacement avec un autre magasin agréé CBW. L'acompte est déduit du prix par et pour le compte de ce magasin agréé CBW. Aucune somme ne sera remboursée.

1. La réglementation comporte les conditions suivantes :  
a Le consommateur invoque par écrit la réglementation sur les acomptes auprès de la SG CBW. Cela peut se faire via [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl), critère de recherche « réglementation pour les acomptes ». Cette demande doit avoir été reçue par la SG CBW au plus tard trois mois après la déclaration de faillite/sursis de paiement/procédure de surendettement et après que le curateur a donné le justificatif au sens de l'alinéa 1b.  
b Le consommateur remet alors dans tous les cas une copie de l'accord, un justificatif de paiement et une copie du message du curateur/administrateur judiciaire disant que l'accord n'a pas été exécuté et que l'acompte n'a pas été remboursé.  
c Le consommateur a l'obligation de transférer sa créance sur l'entrepreneur d'origine à la SG CBW (jusqu'au pourcentage d'acompte maximal de l'article 5 alinéa 2).  
2. La SG CBW fait savoir dans un délai de deux mois après réception si la demande est justifiée ou non. Si oui, la SG CBW fournit par écrit le justificatif avec lequel le consommateur peut conclure un accord de remplacement. Une liste d'entrepreneurs, le plus possible dans le même segment (de prix), peut être trouvée sur [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl). Des explications sur la façon dont cette liste a été élaborée s'y trouvent également. Le consommateur peut faire lui-même des suggestions à la SG CBW.  
3. Lors de la conclusion d'un accord de remplacement, les règles suivantes s'appliquent :  
a Le consommateur remet directement le justificatif de la SG CBW au sens de l'alinéa 2 à l'entrepreneur avec lequel l'accord est conclu.  
b Le consommateur conclut l'accord de remplacement dans les six mois après réception du justificatif.  
c L'acompte du consommateur est déduit du nouveau prix mais pas plus de 25 % ou 15 % du prix d'origine et pas plus de 25 % ou 15 % du nouveau prix s'il est plus bas que le prix d'origine (pour des exemples de calcul, voir : [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl)). Le pourcentage de 15 % s'applique pour :  
• cuisines/salles de bain/articles sanitaires et/ou parties, et/ou travaux en relation ;  
• parquets, planchers en bois massif, linoléum, rénovation d'escalier, revêtements en pierre naturelle, résine de gravier, carreaux, résine de polyuréthane, béton, d'aspect béton, liège et planchers flottants et/ou travaux à fournir en relation avec ces produits.  
• autres groupes de produits mentionnés sur [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl).

d l'entrepreneur qui est mentionné sur la liste collabore à la conclusion des accords de remplacement. Il peut seulement refuser un accord de remplacement quand il démontre à la SG CBW que cela n'est pas raisonnable dans ce cas.  
e L'entrepreneur avec qui le consommateur veut conclure un accord de remplacement garde ses prix de vente habituels. Ils n'ont pas besoin d'être identiques à ceux de l'entrepreneur d'origine. La réglementation n'est donc pas une garantie de prix. Les produits en solde, en promotion ou une action spéciale peuvent rester en dehors de l'accord.

4. N'entrant pas dans le champ de la réglementation pour les acomptes :  
• les accords à distance ;  
• les accords avec des acheteurs professionnels ;  
• la garantie produit détaillée à l'article 15 ;  
• la conclusion d'un accord de remplacement sans contrôle par la SG CBW (voir alinéas 1 et 2) ;  
• la partie supérieure aux pourcentages nommés.

On ne peut également pas invoquer cette réglementation si le curateur s'assure que lui ou une autre partie puisse exécuter l'accord d'origine aux mêmes conditions.

#### ARTICLE 20 – Règlement de litiges

1. Des litiges entre le consommateur et l'entrepreneur sur la formation ou l'exécution des accords peuvent être portés aussi bien par le consommateur que par l'entrepreneur devant la Commission de règlement des litiges Habitation,

Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP La Haye. La façon dont le règlement fonctionne peut être consultée sur [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl). Electroniquement, une plainte peut être déposée via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).  
2. Un différend peut seulement être traité si le consommateur a d'abord notifié sa plainte à l'entrepreneur.  
3. Le consommateur peut enregistrer le différend dans un délai 12 mois après le dépôt de sa plainte auprès de l'entrepreneur. Si ce délai est déjà écoulé par un long traitement des plaintes, alors le consommateur a 3 mois supplémentaires après qu'il est devenu clair que les parties ne tomberont pas d'accord, mais jamais plus tard que 2 ans après le signalement de la plainte à l'entrepreneur. Un recours sur le dépassement des délais a lieu avant ou lors de la première réplique.

4. Si le consommateur signale un différend à la Commission de règlement des litiges, l'entrepreneur est lié à ce choix. Si l'entrepreneur veut porter lui-même un différend devant la Commission de règlement des litiges, alors il doit demander au consommateur de faire savoir s'il est d'accord dans un délai de 5 semaines, en spécifiant qu'après l'expiration de ce délai de 5 semaines, il pourra porter le différend devant les tribunaux.  
5. La Commission de règlement des litiges prononce sa sentence sur la base de son règlement. Les décisions de la Commission de règlement des litiges sont contraignantes. Le différend peut également être résolu par la médiation d'un médiateur. Le règlement peut être envoyé par la Commission de règlement des litiges sur demande et est à consulter sur [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) (mot-clé « commission de règlement des litiges habitation »). Pour le traitement d'un différend, une rémunération est due.

6. Seul le juge ou la commission de règlement des litiges susmentionnée sont habilités à prendre connaissance des différends. Cela peut aussi se faire par le biais de la plateforme européenne de règlement des litiges en ligne (<http://ec.europa.eu/odr>), qui référera à la Commission de règlement des litiges.  
7. Les consommateurs qui résident hors des Pays-Bas s'assurent eux-mêmes et à leur compte que le produit défectueux puisse être évalué par un expert auprès de la Commission de règlement des litiges. Si cela n'est pas possible, un rapport d'expertise établi par un expert d'une commission de règlement des litiges reconnue du pays de résidence du consommateur, traduit en néerlandais ou en anglais par interprète/traducteur reconnu peut suffire.

#### ARTICLE 21 – Garantie d'exécution

1. La SG CBW se porte garantie vis-à-vis du consommateur de l'exécution d'un avis contraignant prononcé par la Commission de règlement des litiges et d'une transaction établie par des experts en médiation, sauf :  
• si l'entrepreneur a soumis l'avis contraignant au contrôle du juge dans un délai de 2 mois après la signification ;  
• si l'est recours ou aurait pu être recours à la réglementation pour les acomptes décrite à l'article 19.

Le consommateur doit invoquer cela par écrit auprès de la SG CBW ([via www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl)) dans les 3 mois après l'expiration du délai dans lequel l'entrepreneur devait exécuter l'avis contraignant ou l'accord de transaction.

2. La SG CBW ne fournit aucune garantie si – avant que le litige ne soit traité – il est question :

a de faillite, sursis de paiement ou de procédure de surendettement de l'entrepreneur ;  
b de cessation de fait des activités de l'entreprise de l'entrepreneur. La date à laquelle la cessation a été inscrite au Registre du commerce est déterminante ou la date antérieure à laquelle la SG CBW peut justifier la cessation de fait de l'entreprise est déterminante.  
3. Si la commission oblige un entrepreneur à la fois à un paiement et à l'exécution de travaux, les travaux sont exécutés d'abord, avant que l'obligation de paiement ne soit exécutée même si l'avis contraignant mentionne un autre ordre.

4. Si l'avis contraignant oblige l'entrepreneur à reprendre un produit, le consommateur doit coopérer et fournir l'occasion à l'entrepreneur de le reprendre.

5. La garantie est limitée à 10 000 € par avis contraignant. La SG CBW fournit ceux-ci à la condition que le consommateur transfère (cède) sa créance sur la base de l'avis contraignant jusqu'au maximum du montant versé à la SG CBW en même temps que de l'accueil de la mise en œuvre de la garantie d'exécution.

En plus, la SG CBW s'engage à s'efforcer d'assurer que l'entrepreneur respecte l'avis contraignant. Il est offert en outre au consommateur de transférer également sa créance (éventuellement en droit) en son nom propre et à ses frais dans la mesure du raisonnable.

6. S'il est question d'une situation telle que décrite à l'alinéa 2 après que le litige a été traité, alors la garantie d'exécution est limitée à :

• 2 269 € pour une cuisine, salle de bain ou des sanitaires et les travaux en relation  
• 1 361 € pour d'autres produits/services.  
Les 2 dernières phrases de l'alinéa 5 s'appliquent ici aussi.

#### ARTICLE 22 – Droit néerlandais

Tous les accords auxquels s'appliquent les présentes conditions sont soumis au droit néerlandais. Si le consommateur est établi dans un autre pays de l'UE que les Pays-Bas et que la loi de ce pays de l'UE lui reconnaît des droits plus favorables, l'entrepreneur appliquera alors ces droits.

Copyright INretail, Postbus 762, 3700 AT Zeist

#### Clause de non-responsabilité :

Ce document est une traduction du document officiel néerlandais. En cas de divergence entre les deux versions, la version néerlandaise prévaut.