

Conditions générales d'utilisation

Table des matières:

Article 1 - Définitions

Article 2 - Identité de l'opérateur économique

Article 3 - Applicabilité

Article 4 - L'offre

Article 5 - L'accord

Article 6 - Droit de rétractation

Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion

Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et coûts y afférents

Article 9 - Obligations du professionnel en cas de rétractation

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

Article 11 - Le prix

Article 12 - Conformité et garantie supplémentaire

Article 13 - Livraison et exécution

Article 14 - Durée des opérations : durée, résiliation et prolongation

Article 15 - Paiement

Article 16 – Plan de récompenses

Article 17 - Procédure de réclamation

Article 18 - Litiges

Article 19 - Dispositions complémentaires ou différentes

Article 1 – Définitions

Aux fins des présentes conditions générales:

1. **Accord complémentaire:** un accord par lequel le consommateur acquiert des produits, du contenu numérique et/ou des services dans le cadre d'un contrat à distance et ces articles, contenu numérique et/ou services sont fournis par l'opérateur ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et l'opérateur;
2. **Délai de rétractation:** le délai pendant lequel le consommateur peut exercer son droit de rétractation;
3. **Consommateur:** la personne physique qui n'agit pas à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
4. **Jour:** jour calendaire;
5. **Contenu numérique:** données produites et fournies sous forme numérique;

6. **Contrat à durée indéterminée:** un contrat portant sur la fourniture régulière de biens, de services et/ou de contenu numérique pendant une période déterminée;
7. **Support de données durable:** tout outil - y compris le courrier électronique - qui permet au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement de manière à ce qu'elles puissent être consultées ou utilisées ultérieurement pendant une période adaptée à l'usage auquel elles sont destinées, et qu'une reproduction inaltérée des informations stockées soit possible;
8. **Droit de rétractation:** la possibilité pour le consommateur de se rétracter du contrat à distance pendant le délai de réflexion;
9. **Entrepreneur:** la personne physique ou morale qui offre des produits, (l'accès à) du contenu numérique et / ou des services à distance aux consommateurs;
10. **Contrat à distance:** un accord conclu entre le professionnel et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, de contenus numériques et/ou de services, jusqu'à et y compris la conclusion de l'accord en utilisant exclusivement ou conjointement une ou plusieurs techniques de communication à distance;
11. **Modèle de formulaire de rétractation:** le modèle européen de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I des présentes conditions. L'annexe I ne doit pas être mise à disposition si le consommateur ne dispose pas d'un droit de rétractation concernant sa commande;
12. **Technique de communication à distance:** moyen qui peut être utilisé pour la conclusion d'un contrat, sans que le consommateur et l'entrepreneur aient à se trouver ensemble dans la même pièce au même moment.

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

LiveHelfi

Brickmeetsbyte B.V.

Loopkantstraat 25, 5405 AC Uden (Pays Bas)

Adresse électronique: service@livehelfi.com

Numéro de la Chambre de commerce: 90693116

Numéro d'identification TVA: NL865414622B01

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 sera mis à la 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 par l'entrepreneur et qu'elles seront envoyées gratuitement au consommateur dans les meilleurs délais à la demande de ce dernier.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, contrairement au paragraphe précédent et avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales est envoyé par voie électronique au consommateur consommateur soient mises à disposition de manière à ce que le consommateur puisse, de façon simple, les stocker 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 par voie électronique ou autrement gratuitement à la demande du consommateur.
4. Dans le cas où des conditions spécifiques de produits ou de services s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les deuxième et troisième paragraphes s'appliquent

par analogie et le consommateur peut, en cas de conditions contradictoires, toujours invoquer la disposition applicable 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 sera explicitement indiqué dans l'offre.
2. L'offre contient une description complète et précise des produits, du contenu numérique et/ou des services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre au consommateur d'évaluer correctement l'offre. Si l'entrepreneur utilise des images, celles-ci sont une représentation fidèle des produits, services et/ou contenus numériques. Les fautes évidentes ou les erreurs manifestes dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.
3. Chaque offre contient des informations telles qu'il est clair pour le consommateur quels droits et obligations sont attachés à l'acceptation de l'offre.

Article 5 - L'accord

1. L'accord est, sous réserve des dispositions du paragraphe 4, conclu au moment de l'acceptation de l'offre par le consommateur et du respect des conditions fixées.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, le professionnel confirme immédiatement la réception de l'acceptation de l'offre par voie électronique. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par le professionnel, le consommateur peut dissoudre le contrat.
3. Si le contrat est conclu par voie électronique, le professionnel prendra les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger le transfert électronique des données et assurera un environnement web sécurisé. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur prendra des mesures de sécurité appropriées.
4. L'entrepreneur peut, dans le cadre légal - informer le consommateur si celui-ci peut faire face à ses obligations de paiement, ainsi que tous les faits et facteurs qui sont importants pour une conclusion responsable du contrat à distance. Si, sur la base de cette enquête, l'opérateur a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, il est en droit de refuser une commande ou une demande, en indiquant les raisons, ou d'assortir l'exécution de conditions particulières.
5. Au plus tard lors de la livraison du produit, du service ou du contenu numérique au consommateur, l'opérateur transmet les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce que le consommateur puisse les stocker sur un support durable:
6. l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut déposer des plaintes;
 - a. les conditions dans lesquelles et la manière dont le consommateur peut exercer son droit de rétractation, ou une déclaration claire sur l'exclusion du droit de rétractation ;
 - b. les informations sur les garanties et le service après-vente existant ;
 - c. le prix toutes taxes comprises du produit, du service ou du contenu numérique ; le cas échéant, les frais de livraison ; et le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance ;
 - d. les conditions de résiliation du contrat si celui-ci a une durée supérieure à un an ou est à durée indéterminée ;

e. si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de rétractation.

7. Dans le cas d'une transaction à long terme, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

Article 6 - Droit de rétractation

Pour les produits:

1. Le consommateur peut dissoudre un accord concernant l'achat d'un produit pendant une période de réflexion d'au moins 14 jours sans donner de raisons. L'entrepreneur peut demander au consommateur le motif de la rétractation, mais n'oblige pas le consommateur à indiquer son ou ses motifs.
2. Le délai de réflexion visé au paragraphe 1 commence le jour après que le consommateur, ou un tiers préalablement désigné par le consommateur, qui n'est pas le transporteur, a reçu le produit, ou:
 1. 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 avec un délai de livraison différent.
 2. 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;
 3. dans le cas d'accords portant sur la livraison régulière de produits pendant une certaine période : le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le premier produit.

Dans le cas de services et de contenus numériques non fournis sur un support matériel:

1. Le délai de réflexion visé à l'alinéa 3 commence à courir le jour suivant la conclusion du contrat.
2. Si le professionnel n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises sur le droit de rétractation ou le modèle de formulaire de rétractation, le délai de réflexion prend fin douze mois après la fin du délai de réflexion initial déterminé conformément aux paragraphes précédents du présent article.
3. Si le professionnel a fourni au consommateur les informations visées au paragraphe précédent dans les douze mois suivant la date de début du délai de réflexion initial, le délai de réflexion expire quatorze jours après le jour où le consommateur a reçu ces informations.

Prolongation du délai de réflexion pour les produits, services et contenus numériques non fournis sur un support matériel en cas de défaut d'information sur le droit de rétractation:

Si le professionnel n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises concernant le droit de rétractation ou le modèle de formulaire de rétractation, le délai de réflexion prend fin douze mois après la fin du délai de réflexion initial déterminé conformément aux paragraphes précédents du présent article. Si le professionnel a fourni au consommateur les informations visées au paragraphe précédent dans les douze mois suivant la date de début du délai de réflexion initial, le délai de réflexion expire quatorze jours après le jour où le consommateur a reçu ces informations.

Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion

1. Pendant le délai de réflexion, le consommateur manipulera le produit et l'emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure où cela est nécessaire pour déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Le principe est que le consommateur ne peut manipuler et inspecter le produit que comme il serait autorisé à le faire dans un magasin.
2. Le consommateur n'est responsable que de la réduction de la valeur du produit qui résulte d'une manière de manipuler le produit qui va au-delà de ce qui est autorisé au paragraphe 1.
3. Le consommateur n'est pas responsable de la réduction de la valeur du produit si l'entrepreneur ne lui a pas fourni toutes les informations légalement requises sur le droit de rétractation avant ou lors de la conclusion du contrat.

Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et coûts y afférents

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, il doit le signaler à l'entrepreneur dans le délai de réflexion au moyen du modèle de formulaire de rétractation ou d'une autre manière non ambiguë.
2. Dès que possible, mais dans un délai de 14 jours à compter du jour suivant la notification visée au paragraphe 1, le consommateur renvoie le produit ou le remet à (un représentant autorisé de) l'entrepreneur. Il n'est pas tenu de le faire si l'entrepreneur a proposé de récupérer lui-même le produit. Le consommateur a en tout cas respecté le délai de renvoi s'il renvoie le produit avant l'expiration du délai de réflexion.
3. Le consommateur renvoie le produit avec tous les accessoires livrés, si cela est raisonnablement possible dans l'état et l'emballage d'origine, 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 de renvoi du produit. Si l'entrepreneur n'a pas signalé que le consommateur doit supporter ces frais ou si l'entrepreneur indique supporter lui-même ces frais, le consommateur n'a pas à supporter les frais de renvoi du produit.
6. Si le consommateur se rétracte après avoir préalablement demandé expressément que la prestation du service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité non préparée à la vente dans un volume limité ou une quantité déterminée commence pendant le délai de réflexion, le consommateur doit au propriétaire un montant proportionnel à la partie de l'engagement que le propriétaire a remplie au moment de la rétraction, par rapport à la pleine exécution 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, qui ne sont pas mis en vente dans un volume ou une quantité limitée, ou pour la fourniture de chauffage urbain, si:
 - a. le professionnel n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises concernant le droit de rétractation, le remboursement des frais en cas de rétractation ou le modèle de formulaire de rétractation, ou;
 - b. le consommateur n'a pas demandé expressément le début de l'exécution du service ou de la fourniture de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain pendant le délai de réflexion.
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 expressément accepté le début de l'exécution du contrat avant la fin du délai de réflexion précédant sa livraison;
 - b. il n'a pas reconnu avoir perdu son droit de rétractation en donnant son consentement; ou

- c. l'entrepreneur n'a pas confirmé cette déclaration auprès du consommateur.
9. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, tous les accords supplémentaires seront dissous de plein droit.

Article 9 - Obligations du professionnel en cas de rétractation

1. Si le professionnel donne la possibilité au consommateur de se rétracter par voie électronique, il envoie immédiatement un accusé de réception après avoir reçu 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 délai mais dans les 14 jours suivant le jour où le consommateur lui notifie la rétractation. À moins que l'entrepreneur ne propose de récupérer lui-même le produit, il peut attendre pour effectuer le remboursement qu'il ait reçu le produit ou que le consommateur démontre qu'il a renvoyé le produit, la date la plus proche étant retenue.
3. L'entrepreneur utilise le même mode de paiement que celui utilisé par le consommateur pour le remboursement, sauf si le consommateur accepte un mode différent. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.
4. Si le consommateur a opté pour un mode de livraison plus coûteux que la livraison standard la moins chère, l'entrepreneur n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires pour le mode plus coûteux.

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

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

1. Les produits ou services dont le prix est soumis à des fluctuations sur le marché financier qui échappent au contrôle de l'entrepreneur et qui peuvent survenir pendant la période de rétractation;
2. Les contrats conclus lors d'une vente aux enchères publiques. Par enchère publique, on entend une méthode de vente dans laquelle des produits, des contenus numériques et/ou des services sont proposés par le professionnel à des consommateurs qui assistent ou ont la possibilité d'assister en personne à l'enchère, sous la supervision d'un commissaire-priseur, et dans laquelle l'adjudicataire est tenu d'acheter les produits, les contenus numériques et/ou les services;
3. Les contrats de service, après l'exécution complète du service, mais seulement si:
 - a. l'exécution a commencé avec le consentement préalable explicite du consommateur; et
 - b. le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de rétractation dès que l'entrepreneur a pleinement exécuté le contrat;
4. Les voyages à forfait visés à l'article 7:500 du Code civil Néerlandais et les contrats de transport de passagers;
5. Les contrats de service pour la fourniture d'un hébergement, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique et autre qu'à des fins résidentielles, le transport de marchandises, les services de location de voitures et la restauration;
6. Les contrats de loisirs, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique de ceux-ci;

7. Les produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont réalisés sur la base d'un choix ou d'une décision individuelle du consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne déterminée;
8. Les produits susceptibles de se détériorer rapidement ou dont la durée de conservation est limitée;
9. Les produits scellés qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été brisé après la livraison;
10. Les produits qui, par leur nature, ont été irrévocablement mélangés à d'autres produits après la livraison;
11. 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 des fluctuations du marché sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence;
12. Les enregistrements audio, vidéo et logiciels informatiques scellés, dont le sceau a été brisé après la livraison;
13. Journaux, magazines ou périodiques, à l'exception des abonnements à ceux-ci;
14. La fourniture de contenu numérique autrement que sur un support tangible, mais seulement si:
 - a. l'exécution a commencé avec le consentement préalable explicite du consommateur; et
 - b. le consommateur a déclaré qu'il perd ainsi son droit de rétractation.

Article 11 - Le prix

1. Pendant la période de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et/ou services offerts ne seront pas augmentés, à l'exception des modifications de prix dues aux changements de taux de TVA.
2. Contrairement au paragraphe précédent, le professionnel peut proposer des produits ou services dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels le professionnel n'a aucune influence, avec des prix variables. Cette obligation de fluctuation et le fait que les prix éventuellement indiqués sont des prix cibles seront mentionnés 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 réglementations ou de dispositions légales.
4. Les augmentations de prix à partir de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si l'entrepreneur l'a stipulé et:
 - a. elles résultent de dispositions légales ou réglementaires; ou
 - b. le consommateur a le droit de résilier le contrat à partir du jour où l'augmentation de prix prend effet.
5. Les prix mentionnés dans l'offre de produits ou de services s'entendent TVA comprise.

Article 12 - Exécution du contrat et garantie supplémentaire

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services répondent à la convention, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de fiabilité et/ou d'utilisabilité et à la date de la conclusion de la convention, aux dispositions légales et/ou aux réglementations gouvernementales existantes. Si cela est convenu, l'entrepreneur garantit également que le produit est adapté à un usage autre que normal.
2. Une garantie supplémentaire fournie par l'entrepreneur, son fournisseur, le fabricant ou l'importateur ne limite jamais les droits et prétentions que le consommateur peut faire valoir contre l'entrepreneur sur la base du contrat si l'entrepreneur n'a pas rempli sa part du contrat.

3. Par garantie supplémentaire, on entend tout engagement du propriétaire, de son fournisseur, de l'importateur ou du producteur dans lequel il accorde au consommateur certains droits ou prétentions qui vont au-delà de ce à quoi le consommateur est légalement tenu s'il n'a pas rempli 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 et à l'évaluation des demandes de prestation de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a fait connaître à l'entrepreneur.
3. Sous réserve de ce qui est indiqué à l'article 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur exécutera les commandes acceptées avec diligence, mais au plus tard dans les 30 jours, à moins qu'un autre délai de livraison n'ait été convenu. Si la livraison est retardée, ou si une commande n'est pas ou seulement partiellement exécutée, le consommateur en sera informé au plus tard 30 jours après que la commande ait été passée. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais et en ayant droit à une éventuelle indemnité.
4. Après la dissolution conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera immédiatement le montant payé par le consommateur.
5. Le risque d'endommagement et/ou de perte des produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant désigné au préalable et connu de l'entrepreneur, sauf convention contraire expresse.

Article 14 - Durée des opérations: durée, résiliation et prolongation

Résiliation:

1. Le consommateur peut contracter pour une durée indéterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, résilier à tout moment sous réserve des règles de résiliation convenues et d'un préavis d'un mois maximum.
2. Le consommateur peut contracter pour une période indéterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, à tout moment à la fin de la période indéterminée, sous réserve des règles de résiliation convenues et d'un préavis allant jusqu'à un mois.
3. Le consommateur peut résilier les accords visés aux paragraphes précédents:
 - les résilier à tout moment et ne pas être limité à une résiliation à un moment précis ou dans une période déterminée;
 - au moins les résilier de la même manière qu'ils ont été conclus par le consommateur;
 - toujours les résilier avec le même préavis que celui que le professionnel a prévu pour lui-même.
4. Un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, ne peut être prolongé ou renouvelé tacitement pour une durée déterminée.
5. Contrairement au paragraphe précédent, un contrat à durée déterminée qui a été conclu pour la fourniture régulière de journaux et magazines quotidiens et hebdomadaires peut être tacitement renouvelé pour une période déterminée allant jusqu'à trois mois, si le consommateur à la fin de la prolongation du contrat peut résilier avec un préavis allant jusqu'à un mois.
6. Un contrat à durée déterminée qui a été conclu pour la livraison régulière de produits ou de services ne peut être tacitement prolongé pour une période indéterminée que si le consommateur peut à tout moment résilier avec un préavis n'excédant pas un mois. Le délai

de préavis ne peut excéder trois mois si le contrat prévoit la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de journaux et magazines quotidiens, d'actualités et hebdomadaires.

7. Un contrat de durée limitée pour la fourniture régulière de quotidiens, de journaux d'information et d'hebdomadaires et de magazines (abonnement d'essai ou d'introduction) ne se poursuit pas tacitement et prend fin automatiquement à la fin de la période d'essai ou d'introduction.

Durée:

8. Si un contrat a une durée de plus d'un an, après un an, le consommateur peut résilier le contrat à tout moment avec un préavis d'un mois au maximum, à moins que le caractère raisonnable et équitable ne s'oppose à une résiliation avant la fin du terme convenu.

Article 15 - Paiement

1. Sauf stipulation contraire dans l'accord ou les conditions supplémentaires, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 14 jours suivant le début du délai de réflexion ou, en l'absence de délai de réflexion, dans les 14 jours suivant la conclusion de l'accord. Dans le cas d'un contrat portant sur la fourniture d'un service, ce délai commence à courir 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 obligé de payer plus de 50 % d'avance dans les conditions générales. Si un paiement anticipé a été stipulé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du ou des services en question avant le paiement anticipé stipulé.
3. Le consommateur a le devoir de signaler sans délai à l'entrepreneur toute inexactitude dans les données de paiement fournies ou indiquées.
4. Si le consommateur ne s'acquitte pas de sa ou ses obligations de paiement dans les délais, il est redevable des intérêts légaux sur le montant encore dû après que le propriétaire lui a notifié le retard de paiement et que le propriétaire lui a accordé un délai de 14 jours pour s'acquitter encore de ses obligations de paiement, après que le paiement n'a pas été effectué dans ce délai de 14 jours, et le propriétaire est en droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires qu'il a encourus. Ces frais de recouvrement s'élèvent à un maximum de : 15 % sur les montants impayés jusqu'à 2500 € ; 10 % sur les 2 500 € suivants et 5 % sur les 5000 € suivants avec un minimum de 40 €. L'entrepreneur peut s'écarter des montants et pourcentages mentionnés dans l'intérêt du consommateur.

Article 16 – Plan de récompenses

1. La durée du plan de récompenses est indéterminée.
2. Lorsque le participant crée un compte sur nl.LiveHelfi.com, il participe automatiquement au plan de récompenses. Lors de la création d'un compte, chaque participant doit fournir son adresse courriel. Le compte donne accès à l'environnement personnel LiveHelfi du participant.
3. En créant un compte, le participant déclare accepter les termes et conditions décrits ici.
4. Le compte (et le solde d'épargne) est lié à nl.LiveHelfi.com.
5. Chaque point ne peut être soumis et crédité sur un compte qu'une seule fois.
6. Les points épargnés expirent 12 mois après la dernière commande du participant.
7. Les points épargnés ne sont pas échangeables contre de l'argent ordinaire ou toute autre valeur monétaire.
8. LiveHelfi se réserve le droit à tout moment, à sa seule discrétion et sans préavis, de résilier, d'interrompre ou de modifier unilatéralement le plan de récompenses et les conditions générales si les circonstances l'exigent, sans être en aucune façon tenu de verser une indemnité au participant.

9. En cas d'intention de mettre fin au plan de récompenses, LiveHelfi l'annoncera sur son site internet avec une date de publication.
10. En cas de résiliation prévue, LiveHelfi informera le participant de la résiliation imminente par courrier électronique immédiatement après la publication de la résiliation prévue.
11. LiveHelfi se réserve le droit de disqualifier ou d'exclure un participant de toute participation ultérieure avec effet immédiat si LiveHelfi soupçonne que le participant en question enfreint de quelque manière que ce soit les présentes conditions générales, fournit des données incomplètes, inexactes ou trompeuses, ou fournit des informations en violation de la loi, ou agit de toute autre manière illégale à l'égard de LiveHelfi.

Article 17 - Procédure de réclamation

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de réclamation suffisamment connue et traite la plainte conformément à cette procédure sus-mentionnée.
2. Les plaintes concernant l'exécution du contrat doivent être soumises à l'entrepreneur dans un délai raisonnable après que le consommateur a découvert les défauts, complets et clairement décrits.
3. Les plaintes soumises à l'entrepreneur seront traitées dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une plainte nécessite un temps de traitement prévisible plus long, le professionnel répondra dans le délai de 14 jours avec un avis de réception et une indication du moment où le consommateur peut attendre une réponse plus détaillée.
4. Le consommateur doit donner au moins 4 semaines à l'entrepreneur pour résoudre la plainte en concertation mutuelle. Passé ce délai, un litige survient qui est soumis au règlement des différends.

Article 18 – Litiges

Les contrats entre l'entrepreneur et le consommateur, auxquels s'appliquent les présentes conditions générales, sont exclusivement régis par le droit Néerlandais.

Article 19 - Dispositions complémentaires ou différentes

Les dispositions complémentaires ou différentes des présentes conditions générales ne peuvent pas être au détriment du consommateur et doivent être consignées par écrit ou de manière à pouvoir être conservées par le consommateur de manière accessible sur un support de données durable.

Annexe I : modèle de formulaire de rétractation

Modèle de formulaire de révocation

(ne remplissez et ne renvoyez ce formulaire que si vous souhaitez révoquer l'accord)

- À : [nom de l'entrepreneur].

Adresse géographique de l'entrepreneur

[numéro de fax de l'entrepreneur, si disponible]

[adresse mail ou adresse électronique de l'entrepreneur]

- Je/Nous* notifie/notifions par la présente notre accord concernant

la vente des produits suivants : [nom du produit]*

la fourniture du contenu numérique suivant : [désignation du contenu numérique]*.

la fourniture du service suivant : [indication du service]*,

révocation/annulation*

- Commandé le*/reçu le* [date de commande en cas de services ou de réception en cas de produits].

- [Nom du ou des consommateurs]

- [adresse(s) du consommateur].

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

* Rayer les mentions inutiles et remplir les mentions obligatoires.