Conditions générales

Kerststallen.com

Généré: 17-11-2026

Conditions générales de vente

Version : octobre 2026

Veuillez remplacer les informations entre crochets avant publication.

Article 1 - Définitions

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

- Professionnel : la personne physique ou morale qui propose à distance des produits aux consommateurs par l'intermédiaire de Kerststallen.com.
- Consommateur : toute personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle.
- Contrat : le contrat à distance conclu entre le Professionnel et le Consommateur par l'intermédiaire de la boutique en ligne Kerststallen.com.
- Produit : tout bien corporel proposé par Kerststallen.com.
- Délai de rétractation : la période pendant laquelle le Consommateur peut exercer son droit légal de rétractation.
- Droit de rétractation : le droit du Consommateur de se rétracter du contrat à distance pendant le délai légal sans avoir à motiver sa décision.
- Article sur commande : un Produit qui n'est pas disponible dans le stock propre de Kerststallen.com au moment de la commande et qui est commandé auprès d'un fournisseur après la commande du Consommateur.

Article 2 - Identité du Professionnel

Nom commercial : Kerststallen.com

Raison sociale : Van Appeldoorn V.O.F.

Adresse : Dorpsstraat 45

Code postal et ville : 6681 BL BEMMEL

Pays : Pays-Bas

Numéro d'immatriculation : 10007877

Numéro de TVA : NL820495414B01

E-mail : info@kerststallen.com

Téléphone : +31 (0)481 450 267

Adresse de retour : Dorpsstraat 45, 6681 BL. BEMMEL

Article 3 - Champ d'application

- Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre de Kerststallen.com et à tout contrat conclu avec un Consommateur par l'intermédiaire de la boutique en ligne.
- Avant la conclusion du contrat, ces conditions sont mises à disposition de manière à permettre au Consommateur d'en prendre connaissance et de les conserver.
- Lorsque des conditions supplémentaires relatives à un Produit ou à une promotion s'appliquent, elles sont également communiquées avant la conclusion du contrat.
- Si une disposition est nulle ou inapplicable, les autres dispositions restent en vigueur.
- Les droits impératifs des consommateurs ne peuvent être exclus ou limités par les présentes conditions générales.

Article 4 - L'offre

- Kerststallen.com décrit les Produits proposés de manière aussi complète et précise que raisonnablement possible.
- Les erreurs manifestes, fautes de frappe ou erreurs évidentes dans l'offre n'engagent pas Kerststallen.com.
- Chaque Produit est accompagné de son prix et, le cas échéant, de ses caractéristiques pertinentes, variantes, dimensions, couleurs et d'une indication de disponibilité.
- Les images visent à représenter les Produits aussi fidèlement que possible. Les Produits artisanaux peuvent présenter des différences individuelles conformément à l'article 10.

Article 5 - Conclusion du contrat

- Le contrat est conclu après que le Consommateur a terminé le processus de commande et que Kerststallen.com a confirmé la commande, sous réserve des cas dans lesquels Kerststallen.com est légalement autorisé ou tenu de ne pas exécuter la commande.
- Le Consommateur est responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations fournies lors de la commande.
- Kerststallen.com confirme la commande par voie électronique.
- Les informations pertinentes pour le contrat, y compris les présentes conditions et les informations relatives au droit de rétractation, sont fournies sous une forme permettant au Consommateur de les conserver.

Article 6 - Prix et paiement

- Les prix consommateurs affichés sur Kerststallen.com comprennent la TVA applicable, sauf indication expresse contraire.
- Les frais de livraison et autres frais supplémentaires sont indiqués avant la validation définitive de la commande.
- Le paiement s'effectue au moyen de l'un des modes de paiement proposés lors du passage de la commande.
- Selon le pays, la disponibilité et le prestataire de paiement, les moyens proposés peuvent notamment comprendre iDEAL/Wero, Bancontact, Apple Pay, KBC/CBC, Belfius, Billie, Satispay et Swish.
- Seuls les moyens de paiement effectivement affichés lors du passage de la commande sont disponibles pour la commande concernée.
- Kerststallen.com peut faire appel à un prestataire de services de paiement externe.

Article 7 - Livraison et zone de livraison

- Kerststallen.com livre aux Pays-Bas, en Belgique, au Luxembourg, en France, en Espagne, en Allemagne, au Danemark, en Suède et en Finlande.

- La livraison est effectuée à l'adresse indiquée par le Consommateur lors de la commande.
- Kerststallen.com fait appel à un transporteur ou prestataire logistique choisi par Kerststallen.com.
- Les modes de livraison disponibles et leurs coûts sont indiqués lors de la commande.
- Le risque de perte ou d'endommagement du Produit pendant son transport vers le Consommateur reste à la charge de Kerststallen.com jusqu'à ce que le Produit soit reçu par le Consommateur ou par un tiers désigné par lui autre que le transporteur, sous réserve des exceptions légales.

Article 8 - Délais de livraison

- Pour les Produits en stock, le délai de livraison prévu est en principe de 1 à 7 jours ouvrables, sauf si un autre délai est indiqué sur la page du Produit ou lors de la commande.
- Un délai indiqué est un délai prévisionnel, sauf si une date de livraison ferme a été expressément convenue.
- Pour les Produits proposés comme article sur commande, le délai de livraison prévu est en principe de 4 à 6 semaines ou plus tôt, sauf indication différente pour le Produit concerné.
- Le délai plus long indiqué pour un article sur commande fait partie de l'offre et est accepté par le Consommateur lors de la conclusion du contrat.
- Si la livraison dans le délai indiqué ou convenu s'avère impossible, Kerststallen.com en informe le Consommateur dans les meilleurs délais.
- Les droits légaux du Consommateur en cas de retard de livraison restent inchangés.

Article 9 - Articles sur commande

- Certains Produits ne sont pas immédiatement disponibles en stock et sont commandés auprès d'un fournisseur après réception de la commande du Consommateur.
- Ces Produits sont clairement identifiés dans la boutique comme article sur commande, avec indication du délai de livraison prévu.
- Le simple fait qu'un Produit soit commandé auprès d'un fournisseur après la commande du Consommateur ne signifie pas qu'il a été fabriqué selon les spécifications du Consommateur.
- Le droit légal de rétractation reste donc applicable à un article sur commande ordinaire, sauf si une exception légale s'applique.
- Si un Produit est effectivement fabriqué selon les spécifications individuelles du Consommateur ou clairement personnalisé, le droit légal de rétractation peut être exclu. Le cas échéant, cette information est clairement communiquée avant la commande.

Article 10 - Matériaux naturels et Produits artisanaux

- Une partie de l'assortiment de Kerststallen.com se compose de Produits en bois, faits main, sculptés à la main, peints à la main ou fabriqués selon d'autres procédés artisanaux.
- Le bois est un matériau naturel. Des différences peuvent donc apparaître notamment dans le veinage et la structure, la couleur et la nuance, le dessin naturel du bois, les variations naturelles de teinte, les petits nœuds et autres caractéristiques naturelles.
- Les Produits faits main, sculptés ou peints à la main peuvent également présenter de légères différences de forme, dimensions, détails, peinture, nuances de couleur et finition.
- Le Produit livré peut donc différer sur des points mineurs des photographies ou d'un autre exemplaire du même article.

- Les différences normales et raisonnablement prévisibles résultant du matériau naturel ou du procédé artisanal constituent des caractéristiques du Produit et ne constituent pas automatiquement un défaut.

- Le présent article ne limite pas les droits légaux du Consommateur. Le Produit livré doit correspondre aux attentes raisonnables du Consommateur sur la base du contrat et des informations fournies.

Article 11 - Droit de rétractation

- Pour l'achat de Produits sur Kerststallen.com, le Consommateur dispose en principe d'un délai de 14 jours pour se rétracter sans avoir à motiver sa décision.

- Le délai commence le lendemain du jour où le Consommateur, ou un tiers préalablement désigné par lui autre que le transporteur, reçoit le Produit.

- Lorsqu'une commande comprend plusieurs Produits livrés séparément, le délai commence en principe le lendemain de la réception du dernier Produit, lorsque la loi le prévoit.

- Le Consommateur doit informer Kerststallen.com de manière non équivoque, pendant le délai de rétractation, de sa décision d'exercer son droit.

- Le Consommateur peut utiliser le formulaire type de rétractation, la fonction de rétractation en ligne de Kerststallen.com ou toute autre déclaration non équivoque.

- Après avoir notifié sa rétractation, le Consommateur dispose encore d'un délai maximal de 14 jours pour renvoyer le Produit.

- L'utilisation du formulaire type n'est pas obligatoire.

Article 12 - Obligations pendant le délai de rétractation

- Pendant le délai de rétractation, le Consommateur manipule le Produit et son emballage avec soin.

- Il ne doit déballer, examiner et tester le Produit que dans la mesure nécessaire pour en établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement, comme il pourrait raisonnablement le faire dans un magasin physique.

- Si le Consommateur manipule le Produit au-delà de ce qui est nécessaire et que le Produit subit une dépréciation, il peut être tenu responsable de cette dépréciation dans les limites prévues par la loi.

Article 13 - Retour après rétractation

- Après une rétractation valable, le Consommateur renvoie le Produit dans un délai de 14 jours à l'adresse de retour indiquée par Kerststallen.com.

- Les frais directs de retour en cas de rétractation ordinaire sont à la charge du Consommateur, sauf indication expresse contraire de Kerststallen.com communiquée à l'avance.

- Il est recommandé au Consommateur d'emballer soigneusement et solidement le Produit afin d'éviter tout dommage pendant le transport.

- Lorsqu'un Produit est défectueux, incorrectement livré ou autrement non conforme au contrat, les règles légales s'appliquent et les frais de retour nécessaires ne sont pas traités comme des frais de rétractation ordinaire à la charge du Consommateur.

Article 14 - Remboursement après rétractation

- Après une rétractation valable, Kerststallen.com rembourse les paiements reçus auxquels le Consommateur a légalement droit.

- En cas de rétractation portant sur l'intégralité de la commande, le remboursement comprend également le coût du mode de livraison standard le moins cher proposé par Kerststallen.com pour l'envoi au Consommateur.

- Les frais supplémentaires résultant du choix exprès par le Consommateur d'un mode de livraison plus coûteux que le mode standard le moins cher ne doivent pas être remboursés dans la mesure permise par la loi.

- Le remboursement est effectué au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle Kerststallen.com a été informé de la rétractation.

- Kerststallen.com peut différer le remboursement jusqu'à réception du Produit retourné ou jusqu'à ce que le Consommateur fournisse une preuve d'expédition, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

- Le remboursement est en principe effectué au moyen du même mode de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès contraire.

Article 15 - Exceptions au droit de rétractation

- Le droit de rétractation ne s'applique pas lorsqu'une exception légale est applicable. Il peut notamment s'agir de Produits confectionnés selon les spécifications du Consommateur et non préfabriqués, ou de Produits clairement personnalisés pour un Consommateur déterminé.

- Lorsqu'une telle exception s'applique, elle est clairement indiquée avant la conclusion du contrat.

- Un Produit n'est pas exclu du droit de rétractation du seul fait que Kerststallen.com le commande auprès d'un fournisseur après réception de la commande.

Article 16 - Conformité et garantie légale

- Kerststallen.com garantit que les Produits livrés sont conformes au contrat et aux exigences légales applicables.

- Le Consommateur conserve tous les droits découlant des règles légales de conformité.

- Si un Produit est livré endommagé, défectueux, incorrect ou autrement non conforme, le Consommateur est invité à contacter Kerststallen.com dans les meilleurs délais afin qu'une solution appropriée puisse être proposée.

- Toute garantie commerciale du fabricant ou du fournisseur est sans préjudice des droits légaux du Consommateur.

- Les caractéristiques normales des Produits naturels et artisanaux décrites à l'article 10 sont prises en compte dans l'évaluation des attentes raisonnables relatives au Produit.

Article 17 - Dommages dus au transport

- Le Consommateur est invité à signaler à Kerststallen.com les dommages de transport visibles dès que possible après réception, de préférence avec des photographies du Produit et de l'emballage.

- Un signalement rapide facilite le traitement du dommage avec le transporteur.

- L'absence de signalement immédiat d'un dommage de transport ne porte pas atteinte aux droits légaux du Consommateur.

Article 18 - Réclamations

- Les réclamations concernant un Produit, une commande ou un service peuvent être adressées par écrit par e-mail à [ADRESSE E-MAIL].

- Le Consommateur est invité à décrire sa réclamation aussi complètement que possible et, le cas échéant, à joindre le numéro de commande ainsi que des photographies utiles.

- Kerststallen.com traite les réclamations dans un délai raisonnable et apporte une réponse sur le fond dans les meilleurs délais.

- Si une réclamation ne peut être résolue à l'amiable, le Consommateur conserve les voies de recours prévues par le droit applicable.

Article 19 - Données à caractère personnel

Kerststallen.com traite les données à caractère personnel conformément à la législation applicable en matière de protection des données. De plus amples informations figurent dans la politique de confidentialité de Kerststallen.com.

Article 20 - Droit applicable

- Les contrats conclus avec Kerststallen.com sont régis par le droit néerlandais.
- Ce choix de loi ne prive pas un Consommateur résidant dans un autre État membre de l'Union européenne de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la loi qui serait applicable en l'absence de ce choix.
- Les litiges sont soumis à la juridiction compétente conformément aux règles légales applicables.

Article 21 - Modification des présentes conditions générales

- Kerststallen.com peut modifier les présentes conditions générales.
- Une commande reste en principe régie par les conditions applicables au moment de la conclusion du contrat.
- Les nouvelles conditions ne sont pas appliquées rétroactivement au détriment du Consommateur.

Formulaire type de rétractation

Veuillez compléter et renvoyer ce formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

À :

Kerststallen.com

Van Appeldoorn V.O.F.

Dorpsstraat 45

6681 BL BEMMEL

info@kerststallen.com

Je/Nous vous notifie/notifions par la présente ma/notre rétractation du contrat portant sur la vente des biens suivants :

.....

Numéro de commande : .....

Commandé le : .....

Reçu le : .....

Nom du/des consommateur(s) : .....

Adresse du/des consommateur(s) : .....

Signature du/des consommateur(s) : (uniquement en cas de notification sur papier)

.....

Date : .....