

Conditions générales de vente Solutions E-commerce B.V.

Table des matières :

- Article 1 - Définitions
- Article 2 - Identité de Solutions
- 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 rétractation
- Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le Consommateur et frais y afférents
- Article 9 - Obligations de Solutions en cas de rétractation
- Article 10 - Exclusion du droit de rétractation
- Article 11 - Le prix
- Article 12 - Exécution et garantie supplémentaire
- Article 13 - Livraison et exécution
- Article 14 - Paiement
- Article 15 - Service d'installation
- Article 16 - Contrat avec l'Installateur
- Article 17 - Paiement via le configurateur
- Article 18 - Révision de l'installateur
- Article 19 - Soins Solutions
- Article 20 - Responsabilité civile générale
- Article 21 - Responsabilité du configurateur
- Article 22 - Durée des opérations ; Durée, résiliation et renouvellement
- Article 23 - Procédure de réclamation
- Article 24 - Litiges
- Article 25 - Dispositions supplémentaires ou dérogatoires

Dispositions générales

Article 1 - Définitions

Aux fins des présentes conditions générales, les définitions suivantes s'appliquent :

1. **Contrat supplémentaire** : un contrat par lequel le Client acquiert des Produits, du contenu numérique et/ou des Services dans le cadre d'un contrat à distance et ces articles, contenus numériques et/ou Services sont fournis par Solutions ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et Solutions.
2. **Délai de rétractation** : le délai dans lequel le Consommateur peut exercer son droit de rétractation ;
3. **Solutions** : le fournisseur des Produits et Services, établi à Utrecht, avec le numéro de Chambre de Commerce 60162589.
4. **Configurateur** : l'environnement numérique de Solutions dans lequel le Client peut rassembler toutes les nécessités pour l'achat de bornes de recharge et de câbles de

recharge en fonction de ses souhaits et de ses besoins et dans lequel le Client a la possibilité de conclure un contrat séparé avec un Installateur pour l'installation de la station de recharge.

5. **Consommateur** : la personne physique qui n'agit pas à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
6. **Jour** : jour calendaire.
7. **Service** : un service qui est acheté auprès de Solutions, à l'exclusion du service d'installation via l'installateur.
8. **Contenu numérique** : données produites et livrées sous forme numérique.
9. **Contrat de performance continue** : un accord qui vise à la livraison régulière de Produits, de Services et/ou de contenu numérique pendant une certaine période de temps.
10. **Support de données durable** : tout outil – y compris le courrier électronique – qui permet au Consommateur ou à Solutions de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement de manière à permettre une consultation ou une utilisation future pendant une période de temps appropriée à l'objectif auquel les informations sont destinées, et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées.
11. **Droit de rétractation : la faculté du consommateur de résilier le contrat à distance dans le délai de réflexion.**
12. **Installateur** : une personne physique ou morale qui fournit des services d'installation et d'inspection dans le domaine des bornes de recharge et des accessoires.
13. **Client** : la personne physique ou morale qui a acheté des Produits et/ou Services auprès de Solutions ou qui a l'intention de le faire.
14. **Contrat à distance** : un contrat conclu entre Solutions et le Client dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de Produits, de contenus numériques et/ou de Services, dans lequel, jusqu'à la conclusion du contrat inclus, une ou plusieurs techniques de communication à distance sont utilisées exclusivement ou conjointement.
15. **Produit(s)** : biens meubles achetés auprès de Solutions.
16. **Modèle de formulaire de rétractation** : le modèle européen de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I des présentes conditions générales.
17. **Technique de communication à distance** : un moyen qui peut être utilisé pour conclure un contrat, sans que le Client et Solutions aient à se rencontrer dans la même pièce au même moment.

Article 2 – Identité des Solutions

Solutions E-commerce B.V.

Proostwetering 16,
3543 AE, Utrecht

Téléphone : 085-06 04 784

Adresse e-mail : klantenservice@solutions.shop

Numéro de la Chambre de Commerce : 60162589

Numéro d'identification TVA : NL8537.90.267

Article 3 – Applicabilité

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre faite par Soolutions et à tout contrat à distance conclu entre Soolutions et le Client.
2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales sera mis à la disposition du Client. Si cela n'est pas raisonnablement possible, Soolutions indiquera avant la conclusion du contrat à distance, comment les conditions générales peuvent être consultées sur Soolutions et qu'elles seront envoyées gratuitement dans les plus brefs délais à la demande du consommateur.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, le texte des présentes conditions générales peut être mis à la disposition du client par voie électronique de manière à ce qu'il puisse être facilement stocké par le client sur un support de données durable, bien avant la conclusion du contrat à distance. Si cela n'est pas raisonnablement possible, il sera indiqué avant la conclusion du contrat à distance où les conditions générales peuvent être prises connaissance par voie électronique et qu'elles seront envoyées gratuitement à la demande du Client par voie électronique ou par d'autres moyens.
4. Dans le cas où, en plus des présentes conditions générales, des conditions spécifiques de produits ou de services s'appliquent également, les deuxième et troisième paragraphes s'appliqueront mutatis mutandis et, en cas de conditions contradictoires, le Client pourra toujours invoquer la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

Conclusion de l'accord

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, contenus numériques et/ou Services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre une évaluation correcte de l'offre par le Client. Si Soolutions utilise des images, celles-ci sont une représentation fidèle des Produits, Services et/ou contenus numériques proposés. Les erreurs manifestes ou les erreurs manifestes dans l'offre ne lient pas Soolutions.
3. Chaque offre contient des informations telles que le Client sait clairement quels sont les droits et obligations liés à l'acceptation de l'offre.

Article 5 – L'Accord

1. Sous réserve des dispositions du paragraphe 4, le contrat est conclu au moment de l'acceptation par le Client de l'offre et de la réalisation des conditions qui y sont énoncées.
2. Si le Client a accepté l'offre par voie électronique, Soolutions confirmera 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 Soolutions, le Client, qui est également un Consommateur, peut résilier le contrat.

3. Si le contrat est conclu par voie électronique, Solutions prendra les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser le transfert électronique des données et assurer un environnement web sécurisé. Si le Client est en mesure de payer par voie électronique, Solutions prendra les mesures de sécurité appropriées à cette fin.
4. Solutions peut, dans le cadre légal, déterminer si le Client est en mesure de remplir 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, Solutions a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, elle est en droit, en motivant sa décision, de refuser une commande ou une demande 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 Client, Solutions enverra les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce que ces informations puissent être stockées par le Client de manière accessible sur un support de données durable :
 - a. l'adresse de visite de l'agence Solutions où le Client peut se rendre pour déposer des réclamations ;
 - b. les conditions et la manière dont le Client, qui est également un Consommateur, peut faire usage du droit de rétractation, ou une notification claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
 - c. les informations sur les garanties et le service après-vente existant ;
 - d. 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 ;
 - e. les conditions de résiliation du contrat si celui-ci a une durée supérieure à un an ou à durée indéterminée ;
 - f. si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le modèle de formulaire de rétractation.
6. Dans le cas d'une transaction à long terme, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

Délai de réflexion et droit de rétractation

Article 6 – Droit de rétractation

Le présent article ne s'applique qu'au Client qui est également considéré comme un Consommateur. Pour le Client qui n'est pas considéré comme un Consommateur, la rétractation est exclue.

Pour les produits :

1. Le consommateur peut résilier un contrat relatif à l'achat d'un produit pendant un délai de réflexion d'au moins 14 jours sans donner de motifs. Solutions peut demander au

Consommateur le motif de la rétractation, mais celui-ci n'est pas tenu d'indiquer son (ses) motif(s).

2. Le délai de réflexion visé au paragraphe 1 commence le jour où le Consommateur, ou un tiers préalablement désigné par le Consommateur, qui n'est pas le transporteur, a reçu le Produit, ou :
 - a. si le Consommateur a commandé plusieurs Produits dans la même commande : le jour où le Consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier Produit. Soolutions 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.
 - b. si la livraison d'un Produit se compose de plusieurs envois ou pièces : le jour où le Consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier envoi ou la dernière pièce ;
 - c. dans le cas de contrats de 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 qui ne sont pas fournis sur un support matériel :

3. Le Consommateur peut résilier un Contrat de service et un contrat de fourniture de contenu numérique qui n'a pas été livré sur un support matériel pendant au moins 14 jours sans donner de motifs. Soolutions peut demander au Consommateur le motif de sa rétractation, mais ne peut pas l'obliger à indiquer son (ses) motif(s).
4. Le délai de réflexion visé au paragraphe 3 commence à courir le jour suivant la conclusion de l'accord.

Délai de rétractation prolongé pour les Produits, Services et contenus numériques qui n'ont pas été livrés sur un support matériel en cas de défaut d'information sur le droit de rétractation :

5. Si Soolutions 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 rétractation expirera douze mois après la fin du délai de rétractation initial déterminé conformément aux paragraphes précédents du présent article.
6. Si Soolutions a fourni les informations visées au paragraphe précédent au Consommateur dans un délai de douze mois à compter de la date de début du délai de rétractation initial, le délai de réflexion expirera 14 jours après le jour où le Consommateur a reçu ces informations.

Article 7 – Obligations du Consommateur pendant le délai de rétractation

Le présent article ne s'applique qu'au Client qui est également considéré comme un Consommateur. Pour le Client qui n'est pas considéré comme un Consommateur, la rétractation est exclue.

1. Pendant la période de réflexion, le Consommateur manipulera le Produit et son emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le Produit que dans la mesure nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du Produit. Le principe de base ici 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 toute dépréciation du Produit résultant 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 d'une éventuelle dépréciation du produit si Solutions 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 et frais y afférents

Le présent article ne s'applique qu'au Client qui est également considéré comme un Consommateur. Pour le Client qui n'est pas considéré comme un Consommateur, la rétractation est exclue.

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, il le signalera à Solutions dans le délai de réflexion au moyen du modèle de formulaire de rétractation ou d'une autre manière non ambiguë.
2. Dans les plus brefs délais, mais dans un délai de 14 jours à compter du jour suivant la notification visée au paragraphe 1, le Consommateur doit retourner le Produit ou le remettre à (un représentant autorisé de) Solutions. Cela n'est pas nécessaire si Solutions a proposé de récupérer le Produit elle-même. En tout état de cause, le Consommateur a respecté le délai de retour s'il retourne le Produit avant l'expiration du délai de réflexion.
3. Le Consommateur retourne le Produit avec tous les accessoires fournis, si cela est raisonnablement possible dans leur état et leur emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par Solutions.
4. Le risque et la charge de la preuve pour l'exercice correct et en temps utile du droit de rétractation incombent au consommateur.
5. Les frais directs de retour du Produit sont à la charge du Consommateur. Si Solutions n'a pas indiqué que le consommateur doit supporter ces frais ou si Solutions indique qu'elle supportera elle-même les frais, le consommateur n'a pas à supporter les frais de retour.
6. Si le Consommateur se rétracte après avoir d'abord expressément demandé que la fourniture du Service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité qui n'ont pas été préparés pour la vente dans un volume limité ou une certaine quantité commence pendant le délai de réflexion, le Consommateur sera redevable à Solutions d'un montant proportionnel à la partie de l'obligation remplie par Solutions au moment de la rétractation, l'exécution intégrale de l'engagement.
7. Le consommateur ne supporte pas les frais liés à l'exécution des services ou à la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, qui n'ont pas été préparés à la vente dans un volume ou une quantité limités, ou à la fourniture du chauffage urbain, si :

- a. Solutions 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 expressément demandé le début de l'exécution du service ou la fourniture de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain pendant la période de refroidissement.
8. Le consommateur ne supporte aucun coût pour la fourniture totale ou partielle d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel, si :
- a. avant la remise du contrat, il n'a pas expressément accepté le début de l'exécution du contrat avant la fin du délai de réflexion ;
 - b. il n'a pas reconnu qu'il perdra son droit de rétractation lorsqu'il donnera son consentement ; ou
 - c. Solutions n'a pas confirmé cette déclaration 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 de Solutions en cas de révocation

Le présent article ne s'applique qu'au Client qui est également considéré comme un Consommateur. Pour le Client qui n'est pas considéré comme un Consommateur, la rétractation est exclue.

1. Si Solutions permet la notification de rétractation par le Consommateur par voie électronique, elle enverra immédiatement un accusé de réception dès réception de cette notification.
2. Solutions remboursera tous les paiements effectués par le Consommateur, y compris les éventuels frais de livraison facturés par Solutions pour le Produit retourné, sans délai mais dans les 14 jours suivant le jour où le Consommateur lui notifie la rétractation. À moins que Solutions ne propose de retirer lui-même le Produit, il peut différer le remboursement jusqu'à ce qu'il ait reçu le Produit ou jusqu'à ce que le Consommateur prouve qu'il a renvoyé le Produit, la date la plus proche étant retenue.
3. Solutions utilise le même moyen 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 choisi un mode de livraison plus coûteux que la livraison standard la moins chère, Solutions n'a pas à rembourser les frais supplémentaires pour le mode le plus cher.

Article 10 – Exclusion du droit de rétractation

Solutions peut exclure les Produits et Services suivants du droit de rétractation, mais uniquement si Solutions l'a clairement indiqué dans l'offre, au moins à temps avant la conclusion du contrat :

1. Produits ou Services dont le prix est soumis à des fluctuations du marché financier sur lesquelles Solutions n'a aucune influence et qui peuvent survenir pendant le délai de rétractation ;
2. Accords conclus lors d'une vente aux enchères publiques. On entend par enchère publique un mode de vente dans lequel des Produits, du contenu numérique et/ou des Services sont proposés par Solutions au Consommateur qui est personnellement présent ou a la possibilité d'être présent en personne à la vente aux enchères, sous la direction d'un commissaire-priseur, et où l'adjudicataire est tenu d'acheter les Produits, contenu numérique et/ou Services ;
3. Contrats de Service, après l'exécution complète du Service, mais uniquement si :
 - a. l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur ; et
 - b. le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de rétractation dès que Solutions a pleinement exécuté le contrat ;
4. les contrats de services pour la fourniture d'un logement, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution déterminée et à des fins autres que résidentielles, le transport de marchandises, les services de location de voitures et la restauration ;
5. Les contrats relatifs à des activités de loisirs, si le contrat prévoit une date ou une période spécifique pour leur exécution ;
6. Les produits fabriqués selon les spécifications du Consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont fabriqués sur la base d'un choix ou d'une décision individuelle du Consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique ;
7. Les produits qui se gâtent rapidement ou qui ont une durée de conservation limitée ;
8. Produits scellés qui ne peuvent pas être retournés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été brisé après la livraison ;
9. Les produits qui sont irrévocablement mélangés à d'autres produits après la livraison ;
10. 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 Solutions n'a aucune influence ;
11. Enregistrements audio, vidéo et logiciels informatiques scellés, dont le sceau a été brisé après la livraison ;
12. Journaux, périodiques ou revues, à l'exception des abonnements à ceux-ci ;
13. La fourniture de contenu numérique autrement que sur un support matériel, mais uniquement si :
 - a. l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur ; et
 - b. le Consommateur a déclaré qu'il renonce de ce fait à son droit de rétractation.

[Le Produit et la livraison](#)

Article 11 – Le prix

1. Pendant la période de validité indiquée dans l'offre, les prix des Produits et/ou Services proposés ne seront pas augmentés, à l'exception des changements de prix dus à des changements de taux de TVA.
2. Par dérogation à l'alinéa précédent, Solutions peut proposer des Produits ou Services dont les prix sont soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels Solutions n'a aucune influence, avec des prix variables. Le fait qu'il y ait des fluctuations et le fait que les prix indiqués soient des prix indicatifs sont indiqués 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 majorations de prix à partir de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si Solutions l'a stipulé et :
 - a. ils résultent de réglementations ou de dispositions légales ; ou
 - b. le consommateur a le droit de résilier le contrat avec effet au jour où l'augmentation de prix prend effet.
5. Les prix mentionnés dans l'offre de Produits ou de Services incluent la TVA.

Article 12 – Exécution et garantie supplémentaire

1. Solutions garantit que les Produits et/ou Services sont conformes au contrat, aux spécifications énoncées dans l'offre, aux exigences raisonnables de solidité et/ou de facilité d'utilisation et aux dispositions légales et/ou réglementations gouvernementales en vigueur à la date de la conclusion du contrat. En cas d'accord, Solutions garantit également que le Produit est adapté à une utilisation autre que normale.
2. Une garantie supplémentaire fournie par Solutions, son fournisseur, son fabricant ou son importateur ne limite jamais les droits légaux et les réclamations que le consommateur peut faire valoir à l'encontre de Solutions sur la base du contrat si Solutions n'a pas respecté sa part du contrat.
3. Par garantie supplémentaire, on entend toute obligation de Solutions, de son fournisseur, de son importateur ou de son producteur dans laquelle elle accorde au consommateur certains droits ou réclamations qui vont au-delà de ce qu'il est légalement tenu de faire dans le cas où il n'aurait pas respecté sa part du contrat.

Article 13 – Livraison et exécution

1. Solutions apportera le plus grand soin à la réception et à l'exécution des commandes de Produits et à l'évaluation des demandes de fourniture de Services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le Client a portée à la connaissance de Solutions.
3. Dans le respect de ce qui est indiqué à cet égard à l'article 4 des présentes conditions générales, Solutions exécutera les commandes acceptées avec la diligence requise, mais au plus tard dans les 30 jours, à moins qu'un délai de livraison différent n'ait été convenu. En cas de retard de livraison, ou si une commande ne peut être exécutée ou ne peut l'être que partiellement, le Client en sera informé au plus tard 30 jours après

la passation de la commande. Dans ce cas, le client a le droit de résilier le contrat sans frais et a droit à toute indemnité.

4. Après dissolution conformément au paragraphe précédent, Solutions remboursera immédiatement le montant payé par le Client.
5. Le risque d'endommagement et/ou de perte des Produits incombe à Solutions jusqu'au moment de la livraison au Client ou à un représentant désigné à l'avance et porté à la connaissance de Solutions, sauf convention contraire expresse.

Article 14 – Paiement

1. Sauf stipulation contraire dans le contrat ou dans des conditions supplémentaires, les sommes dues par le Client doivent être payées 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 du contrat. Dans le cas d'un contrat de fourniture d'un Service, ce délai commence le jour suivant la réception par le Consommateur de la confirmation du contrat.
2. Lors de la vente de Produits aux Consommateurs, le Consommateur ne peut jamais être obligé de payer plus de 50% à l'avance dans les conditions générales. Lorsqu'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 concernés avant que le paiement anticipé stipulé n'ait été effectué.
3. Le Client a l'obligation de signaler sans délai à Solutions toute inexactitude dans les données de paiement fournies ou mentionnées.
4. Si le Client ne s'acquitte pas de ses obligations de paiement à temps, le Client, après avoir été informé par Solutions du retard de paiement et après avoir accordé au Client un délai de 14 jours pour continuer à remplir ses obligations de paiement, après défaut de paiement dans ce délai de 14 jours, est redevable des intérêts légaux sur le montant restant dû et Solutions est en droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires qu'il a encourus. Ces frais de recouvrement s'élèvent au maximum : 15% sur les sommes impayées jusqu'à 2.500 €,= ; 10% sur les 2.500 € suivants,= et 5% sur les 5.000 € suivants,= avec un minimum de 40 €=. Solutions peut s'écarter des montants et pourcentages mentionnés au profit du Consommateur.

[Le contrat d'installation](#)

Article 15 – Service d'installation

1. Solutions offre au Client, par l'intermédiaire de son Configérateur, la possibilité de choisir un Installateur pour l'Installation d'un Produit. Solutions n'a qu'un rôle facilitateur à cet égard et ne peut donc être tenue responsable des actes ou omissions d'un Installateur lors de l'installation du Produit.
2. Le Client conclut un contrat séparé avec l'Installateur via le Configérateur. Solutions n'est pas partie (contractuelle) à cela. Il ne fait que mettre en relation le Client avec l'Installateur. Solutions ne peut être tenu responsable de l'acceptation et de l'exécution de la mission à l'Installateur.

3. L'Installateur acceptera l'ordre du Client d'effectuer l'Installation au Client dans un délai de 24 heures. Si l'Installation n'est pas acceptée à temps ou est refusée par l'Installateur, Solutions offre au Client la possibilité de choisir un autre Installateur. Solutions n'est pas responsable d'une éventuelle différence de prix.
4. Solutions sélectionne les installateurs affichés dans le configurateur avec le plus grand soin en fonction de leur formation et de leur expérience. Toutefois, l'offre et les conditions de conclusion d'un contrat d'installation émanent de l'installateur. Solutions n'est pas responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité de l'offre. Son rôle se limite à mettre en relation le Client avec l'Installateur.
5. Solutions n'est pas non plus responsable de l'exactitude d'un Avis publié par le Client à propos d'un Installateur. Solutions ne peut pas et ne veut pas influencer un avis.

Article 16 – Contrat avec l'Installateur

1. Les contrats entre le Client et l'Installateur sont conclus après que le Client a choisi l'Installateur dans le Configurateur, accepté les conditions générales de l'Installateur et que l'Installateur a accepté la commande. Il s'agit d'un contrat d'installation distinct auquel Solutions ne sera pas ou ne deviendra pas partie.
2. Le Client accepte l'offre de l'Installateur et les conditions générales via le Configurateur. Les relations juridiques entre le Client et l'Installateur sont régies par l'offre et les conditions générales.
3. Solutions n'est pas responsable de l'exécution du contrat ou de l'exécution de toute autre obligation de l'Installateur envers le Client. Solutions n'a aucun contrôle sur l'exécution et la qualité de l'Installation. Le Client dégage Solutions de toute réclamation de tiers en rapport avec ces questions.
4. Solutions décline toute responsabilité pour les dommages résultant de l'exécution (incorrecte) de l'installation par l'Installateur.
5. Si et dans la mesure où le contrat entre le Client et l'Installateur doit être modifié à l'initiative du Client après la conclusion du Contrat, cela ne se fera que par le biais de Solutions en relation avec l'article 16 des présentes conditions générales. Le Client n'a pas le droit de s'adresser à l'Installateur en dehors de Solutions afin de modifier le contrat. Toutefois, le Client est autorisé à convenir avec l'Installateur d'activités individuelles qui ne peuvent pas (également) être organisées par l'intermédiaire de Solutions.

Article 17 – Paiement via le configurateur

1. Le Client accepte que le paiement de l'installation soit effectué via (le Configurateur de) Solutions et qu'il soit reçu par Solutions. Aucun paiement direct ne sera effectué à l'Installateur.
2. Le paiement s'effectue par le paiement d'un montant total comprenant tous les Produits ou Services achetés par l'intermédiaire de Solutions. En conséquence, Solutions ne devient pas partie au contrat entre le Client et l'Installateur. Solutions n'assume pas non plus d'obligations ou de responsabilités en ce qui concerne l'exécution de l'installation.

3. Le paiement à l'Installateur par Soolutions interviendra dans les 30 jours suivant la désinscription de l'installation par le Client et l'Installateur.

Article 18 – Examen de l'installateur

1. Une fois l'installation terminée, le Client sera invité à publier un Avis sur les travaux par l'Installateur. La Revue consistera à donner des étoiles.
2. Le Client garantit que l'Avis est donné de bonne foi et véridique et dégage Soolutions de toute réclamation d'un tiers à cet égard.
3. Soolutions ne supprimera pas un avis, sauf si, de l'avis de Soolutions, il apparaît que l'avis est incorrect, peu fiable ou indubitablement illégal.

Soins Soolutions

Article 19 – Soins Soolutions

1. Soolutions offre à ses clients la possibilité d'acheter Soolutions Care dans le délai convenu, en plus de la garantie de production et de la garantie d'installation. Dans le délai convenu, le Client peut à tout moment transmettre gratuitement à Soolutions des notifications concernant l'installation de sa station de recharge et demander une enquête ou une réparation des problèmes. Soolutions traitera les rapports dans les plus brefs délais, mais au plus tard dans les trois jours ouvrables et fixera un rendez-vous avec l'installateur.
2. Soolutions Care ne s'applique qu'aux Produits achetés auprès de Soolutions ou par l'intermédiaire de l'un de ses revendeurs.
3. Les rapports des clients après le traitement de la période convenue ne seront plus traités par Soolutions.
4. Les frais à payer par le Client pour Soolutions Care seront facturés au Client en une seule fois par Soolutions pour toute la période convenue. Soolutions Care ne sera activé que lorsque le paiement intégral aura été reçu. Jusque-là, Soolutions n'est pas tenue de fournir les services de Soolutions Care.
5. Le Client n'est pas redevable de frais supplémentaires pour la réalisation de rapports et pour la réalisation d'une enquête ou d'une réparation.
6. Soolutions s'efforce de faire effectuer autant que possible les soins Soolutions par l'Installateur qui a installé les Produits chez le Client, mais Soolutions n'est pas obligée de le faire.
7. Soolutions Care ne s'applique qu'aux travaux d'entretien, de recherche et de réparation. Les frais d'achat (de pièces) de Produits ne sont pas couverts par Soolutions Care et seront à la charge du Client, à moins que ces (parties de) Produits ne soient couverts par la garantie.
8. Soolutions Care n'inclut explicitement pas :
 - a. problèmes ou dommages résultant d'une mauvaise utilisation, d'une négligence ou de dommages intentionnels aux Produits ;
 - b. perte ou vol des Produits
 - c. dommages esthétiques tels que des rayures, des bosses ou des décolorations qui n'affectent pas la fonctionnalité ;
 - d. l'installation ou la récupération de logiciels ou de données.
9. Si, après enquête sur le problème, il s'avère qu'aucune couverture n'est couverte par Soolutions Care ou par la garantie sur les Produits, Soolutions n'est pas tenue de remédier au problème gratuitement. Le Client peut alors conclure un contrat directement avec l'Installateur, que ce soit ou non en même temps que l'achat de nouveaux Produits auprès de Soolutions.
10. Si les Produits ne peuvent pas être réparés ou remplacés immédiatement, un Produit temporaire peut être placé afin que le Client puisse continuer à facturer. La solution de recharge temporaire

sera remplacée lorsque le produit de remplacement (une partie du) produit sera à nouveau disponible.

Responsabilité civile

Article 20 – Responsabilité civile générale

1. Solutions n'assume aucune responsabilité dans les cas mentionnés ci-dessous dans cet article. Cela s'applique à tout motif de responsabilité éventuelle.
2. La responsabilité en cas de dommages directs est à tout moment limitée à un maximum de 50 % du montant de la facture (hors TVA) du produit ou du service concerné qui a été facturé au client.
3. Solutions décline toute responsabilité pour les dommages indirects subis par le Client, y compris, mais sans s'y limiter, les dommages consécutifs, la perte de chiffre d'affaires et/ou le manque à gagner.
4. Solutions n'est en aucun cas responsable des dommages en cas de force majeure.
5. Le Client n'a jamais le droit de suspendre l'obligation de paiement ou de la compenser avec une éventuelle demande de dommages et intérêts, à moins que le Client ne puisse également être considéré comme un Consommateur.
6. Toute demande éventuelle de dommages et intérêts s'éteint si et dès qu'un an s'est écoulé depuis la livraison du Produit ou du Service en question sans que la réclamation ait été soumise par écrit à Solutions.
7. Ce qui précède n'affecte pas la responsabilité de Solutions en raison d'une intention ou d'une imprudence délibérée.
8. Le Client garantit Solutions contre toute réclamation de tiers en relation avec le Produit ou le Service, plus particulièrement par les Installateurs.
9. Le Client s'engage à limiter au maximum les dommages subis.

Article 21 – Responsabilité du configurateur

1. Dans le Configurateur, Solutions présente au Client les meilleures options en fonction de ses souhaits et/ou de sa situation sur la base des informations fournies par le Client et/ou de ses préférences. Le Client est à tout moment responsable de l'exactitude de ces informations et/ou préférences.
2. Solutions n'est en aucun cas responsable des informations et/ou des préférences fournies par le Client, des options qui en découlent et des choix effectués ultérieurement par le Client, ni des conséquences qui en découlent.

Article 22 – Opérations à long terme : durée, résiliation et prolongation

1. Le Client peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée indéterminée et qui vise à la livraison régulière de Produits (y compris l'électricité) ou de Services, dans le respect des règles de résiliation convenues et avec un préavis d'un mois au maximum.
2. Le Client peut résilier un contrat conclu pour une durée déterminée et qui vise à la livraison régulière de Produits (y compris l'électricité) ou de Services, à tout moment

vers la fin de la durée déterminée, dans le respect des règles de résiliation convenues et avec un préavis d'un mois au maximum.

3. Le Client peut utiliser les accords visés aux paragraphes précédents :
 - annuler à tout moment et ne pas être limité à la résiliation à un moment ou à une période particulière ;
 - du moins de la même manière qu'il les avait conclues ;
 - résilier avec le même délai de préavis que celui que Solutions s'est fixé pour elle-même.
4. Un contrat conclu pour une durée déterminée et qui vise à la livraison régulière de Produits (y compris l'électricité) ou de Services ne peut être tacitement prolongé ou renouvelé pour une certaine période.
5. Par dérogation au paragraphe précédent, un contrat conclu pour une durée déterminée et qui vise à la distribution régulière de magazines quotidiens, d'actualités, hebdomadaires et de magazines peut être tacitement prolongé pour une période déterminée pouvant aller jusqu'à trois mois, si le client peut résilier ce contrat prolongé à la fin de la prolongation avec un délai de préavis ne dépassant pas un mois.
6. Un contrat conclu pour une durée déterminée et qui vise à la livraison régulière de produits ou de services ne peut être reconduit tacitement pour une durée indéterminée que si le client peut le résilier à tout moment avec un préavis ne dépassant pas un mois. Le délai de préavis n'excède pas trois mois dans le cas où le contrat prévoit la distribution régulière, mais moins d'une fois par mois, de quotidiens, d'actualités et de hebdomadaires et de magazines.
7. Si un contrat a une durée supérieure à un an, le Client peut résilier le contrat à tout moment après un an avec un préavis ne dépassant pas un mois, à moins que le caractère raisonnable et équitable ne s'oppose à une résiliation avant la fin de la période convenue.

Plaintes et litiges

Article 23 – Procédure de réclamation

1. Solutions dispose d'une procédure de plainte suffisamment médiatisée et traite la plainte conformément à cette procédure de plainte.
2. Les réclamations relatives à l'exécution du contrat doivent être soumises à Solutions dans un délai raisonnable après que le Client a découvert les défauts, décrits de manière complète et claire.
3. Les réclamations soumises à Solutions recevront une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation nécessite un délai de traitement prévisiblement plus long, Solutions répondra dans un délai de 14 jours par un accusé de réception et une indication de la date à laquelle le Client peut s'attendre à une réponse plus détaillée.

Article 24 – Litiges

1. Les contrats entre Soolutions et le Client auxquels se rapportent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais. Même si le Client réside à l'étranger.
2. La Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises ne s'applique pas.

Article 25 – Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Les dispositions supplémentaires ou les dispositions qui s'écartent des présentes conditions générales ne doivent pas être préjudiciables au Client et doivent être consignées par écrit ou de manière à pouvoir être stockées par le Client de manière accessible sur un support de données durable.

Annexe I : Modèle de formulaire de rétractation

Modèle de formulaire de rétractation

(veuillez remplir ce formulaire et ne le retourner que si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

- **À: Soolutions E-commerce B.V.**

Proostwetering 16, Utrecht

klantenservice@solutions.com

- Je/Nous* vous informe par la présente que je/nous* avons résilié notre accord sur la vente des produits suivants : [Dénomination du produit]*
la fourniture du contenu numérique suivant : [dénomination du contenu numérique]*
la fourniture du service suivant : [Désignation du service]*,
révoquer/révoquer*
- Commandé le*/reçu le* [date de la commande pour les Services ou de la réception des Produits]
- [Nom du (des) consommateur(s)]
- [Adresse du (des) consommateur(s)]
- [Signature du/des consommateur(s)] (uniquement si ce formulaire est soumis sur papier)

* Supprimer ce qui n'est pas applicable ou remplir ce qui est applicable.