

Conditions générales de vente - Musée royal de l'Afrique centrale

Table des matières:

Article 1 - Définitions

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

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 de celui-ci

Article 9 - Obligations de l'entrepreneur 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 mise en oeuvre

Article 14 - Transactions de durée: durée, annulation et prolongation

Article 15 - Paiement

Article 16 - Plaintes

Article 17 - Litiges

Article 18 - Dispositions additionnelles ou différentes

Article 1 - Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent dans ces conditions:

1. **Accord complémentaire:** accord par lequel le consommateur acquiert des produits, contenus numériques et / ou services dans le cadre d'un accord à distance et que ces biens, contenus numériques et / ou services sont fournis par l'entrepreneur ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et l'entrepreneur;
2. **Délai de rétractation:** le délai dans lequel le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation;
3. **Consommateur:** la personne physique qui n'agit pas à des fins liées à son commerce, son activité professionnelle, artisanale ou professionnelle;
4. **Jour:** jour calendaire;
5. **Contenu numérique:** données produites et fournies sous forme numérique;
6. **Accord de durée:** un accord qui s'étend à la livraison régulière de biens, services et / ou contenus numériques pendant une certaine période.
7. **Support de données durable:** tout outil - y compris la messagerie électronique - qui permet au consommateur ou à l'entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement de manière à les consulter ou à les utiliser au cours d'une période adaptée à: le but auquel les informations sont destinées et qui permet une reproduction non modifiée des informations stockées;
8. **Droit de rétractation:** la possibilité pour le consommateur de résilier le contrat de distance dans les délais impartis;
9. **Entrepreneur:** la personne physique ou morale qui offre des produits, (accès) à du contenu numérique et / ou des services aux consommateurs à distance.
10. **Accord à distance:** accord conclu entre l'entrepreneur et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, de contenus numériques et / ou de services, par lequel jusqu'à la conclusion de l'accord, en totalité ou en partie on utilise une ou plusieurs techniques de communication à distance;
11. **Formulaire type d'annulation:** le formulaire type européen d'annulation figurant à l'Annexe I des présentes conditions générales. L'annexe I ne doit pas nécessairement être mise à disposition si le consommateur ne dispose d'aucun droit de rétractation en ce qui concerne sa commande;
12. **Technologie de communication à distance:** un moyen qui peut être utilisé pour conclure un contrat, sans que le consommateur et le commerçant soient obligés de se réunir dans la même pièce au même moment.

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Musée royal de l'Afrique centrale ;

Leuvensesteenweg 13, 3080 Tervuren

Numéro de téléphone: 02/769 52 11 du mardi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 16h.

Adresse e-mail: info@africamuseum.be

Numéro d'entreprise: 0306 562 560

Article 3 - Applicabilité

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les offres 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 est mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, l'entrepreneur indiquera, avant la conclusion du contrat à distance, comment les conditions générales peuvent être visualisées chez l'entrepreneur et qu'elles seront envoyées gratuitement dès que possible à la demande du consommateur.
3. Si le contrat à distance est conclu électroniquement, contrairement au paragraphe précédent et avant que le contrat à distance ne soit conclu, le texte des présentes conditions générales peut être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de manière à ce qu'il: consommateur peut être stocké de manière simple sur un support de données durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, il sera indiqué avant la conclusion du contrat à distance que les conditions générales peuvent être lues électroniquement et qu'elles seront envoyées gratuitement par voie électronique ou autrement à la demande du consommateur.
4. Si des conditions de produit ou de service spécifiques s'appliquent en plus des présentes conditions générales, les deuxième et troisième alinéas s'appliquent mutatis mutandis. En cas de conflit, le consommateur peut toujours invoquer la disposition applicable qui le concerne le plus. est bénéfique.

Article 4 - L'offre

1. Si une offre a une durée 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 une évaluation correcte de l'offre par le consommateur. Si l'entrepreneur utilise des images, il s'agit d'une représentation fidèle des produits, services et / ou contenus numériques proposés. Les erreurs évidentes ou les erreurs dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.
3. Chaque offre contient des informations telles que le consommateur sait clairement quels sont les droits et obligations attachés à son acceptation.

Article 5 - L'accord

1. Le contrat est conclu, sous réserve des dispositions du paragraphe 4, au moment où le consommateur accepte l'offre et remplit les conditions correspondantes.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirmera immédiatement la réception de l'acceptation de l'offre par voie électronique. Tant que l'entrepreneur n'a pas confirmé la réception de cette acceptation, le consommateur peut résilier le contrat.
3. Si l'accord est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser le transfert électronique des données et il veillera à la sécurité de l'environnement Web. Si le consommateur peut payer par voie électronique, l'entrepreneur prendra les mesures de sécurité appropriées.
4. L'entrepreneur peut - conformément à la loi - se renseigner si le consommateur peut respecter ses obligations de paiement, ainsi que de tous les faits et facteurs importants pour une bonne conclusion du contrat à distance. Si, sur la base de cette enquête, l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure l'accord, il est en droit de refuser une commande ou une demande, ou d'imposer des conditions particulières à la mise en œuvre.
5. L'entrepreneur communiquera au consommateur les informations suivantes au plus tard à la livraison du produit, du service ou du contenu numérique, par écrit ou de telle sorte qu'il puisse être stocké par le consommateur de manière accessible sur un support durable:
 - a. l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut se plaindre;

- b. les conditions dans lesquelles et le moyen par lequel le consommateur peut exercer son droit de rétractation, ou une déclaration claire concernant l'exclusion du droit de rétractation;
 - c. les informations sur les garanties et le service existant après l'achat;
 - 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 de mise en œuvre de l'accord à distance;
 - e. les conditions d'annulation du contrat si le contrat a une durée supérieure à un an ou est d'une durée indéterminée;
 - f. si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, le formulaire type de rétractation.
6. Dans le cas d'une transaction prolongée, 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 résilier un contrat d'achat d'un produit pendant une période de réflexion d'au moins 14 jours sans en indiquer les raisons. L'entrepreneur peut demander au consommateur le motif du retrait, mais ne l'oblige pas à indiquer son motif.
2. Le délai de réflexion visé au paragraphe 1 commence le lendemain du jour où le consommateur, ou un tiers désigné à l'avance par le consommateur, qui n'est pas le transporteur, a reçu le produit ou:
 - a) si le consommateur a commandé plusieurs produits dans le même ordre: le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, a reçu le dernier produit. L'entrepreneur peut, à condition d'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 consiste en 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. pour les 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.

Pour les services et contenus numériques non fournis sur un support matériel:

3. Le consommateur peut résilier un contrat de service et un contrat pour la fourniture de contenu numérique qui n'a pas été livré sur un support matériel pendant au moins 14 jours sans donner de motif. L'entrepreneur peut demander au consommateur le motif du retrait, mais ne l'oblige pas à indiquer son motif.
4. Le délai de réflexion visé au paragraphe 3 commence le lendemain de la conclusion de l'accord.

Délai de réflexion prolongé pour les produits, services et contenus numériques qui n'ont pas été fournis sur un support matériel si le droit de rétractation n'est pas informé :

5. Si l'entrepreneur n'a pas fourni au consommateur les informations requises par la loi sur le droit de rétractation ou le formulaire type 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.
6. Si l'entrepreneur a fourni au consommateur les informations visées au paragraphe précédent dans les douze mois suivant le début de la période de réflexion initiale, le délai de réflexion expire 14 jours après le jour où le consommateur a reçu cette information.

Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion

1. Pendant la période de réflexion, le consommateur manipulera le produit et l'emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour déterminer sa nature, ses caractéristiques et son fonctionnement. Le principe de base est que le consommateur ne peut manipuler et inspecter le produit qu'il serait autorisé à le faire dans un magasin.
2. Le consommateur est uniquement responsable de la réduction de valeur du produit résultant d'une manipulation du produit allant au-delà de ce qui est autorisé au paragraphe 1.
3. Le consommateur n'est pas responsable de la réduction de valeur du produit si l'entrepreneur ne lui a pas fourni toutes les informations requises par la loi 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 de celui-ci

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, il doit le signaler à l'entrepreneur dans le délai de rétractation au moyen du formulaire type de rétractation ou d'une autre manière non équivoque.
2. Dans les meilleurs délais, mais dans les 14 jours à compter du jour suivant la notification visée au paragraphe 1, le consommateur renvoie le produit ou le remet à (un mandataire de) l'entrepreneur. Cela n'est pas nécessaire si l'entrepreneur a proposé de collecter le produit lui-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 son état et son emballage d'origine et conformément aux instructions claires et raisonnables fournies par l'entrepreneur.
4. Le risque et la charge de la preuve pour un exercice correct et opportun du droit de rétractation incombe au consommateur.
5. Le consommateur supporte les coûts directs du retour du produit. Si l'entrepreneur n'a pas indiqué que le consommateur doit supporter ces coûts ou si l'entrepreneur se charge de supporter lui-même les coûts, il n'est pas obligé de supporter les frais de retour.
6. Si le consommateur annule après avoir expressément demandé que la fourniture du service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité qui ne sont pas préparés à la vente commence en quantité ou en quantité limitée au cours de la période de réflexion, le consommateur L'entrepreneur doit un montant proportionnel à la partie de l'engagement qu'il a remplie au moment de l'annulation, par rapport au plein respect de l'engagement.
7. Le consommateur ne supporte aucun coût pour la prestation de services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité qui n'est pas préparé pour la vente en quantité ou en quantité limitée, ni pour la fourniture de chauffage urbain si:
 - a. le professionnel n'a pas fourni au consommateur les informations requises par la loi sur le droit de rétractation, le remboursement des frais ou le formulaire type de rétractation, ou;
 - b. le consommateur n'a pas explicitement demandé le début de la prestation du service ou la fourniture de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain pendant la période de réflexion.
8. Le consommateur ne supporte aucun coût pour la livraison totale ou partielle de contenu numérique non fourni sur un support matériel si:
 - a. avant la livraison, il n'a pas explicitement accepté de commencer à se conformer à l'accord avant la fin du délai de réflexion;
 - b. il n'a pas reconnu avoir perdu son droit de rétractation en accordant sa permission; ou
 - c. l'entrepreneur n'a pas réussi à confirmer cette déclaration du consommateur.
9. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, tous les accords supplémentaires seront dissous de plein droit.

Article 9 - Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation

1. Si le professionnel permet au consommateur de se retirer électroniquement, il enverra immédiatement un accusé de réception après avoir reçu cette notification.
2. L'entrepreneur rembourse tous les paiements effectués par le consommateur, y compris les frais de livraison facturés par l'entrepreneur pour le produit retourné, sans délai, mais dans les 14 jours suivant le jour où le consommateur l'informe de l'annulation. À moins que l'entrepreneur ne propose de récupérer le produit lui-même, il peut attendre de rembourser jusqu'à ce qu'il ait reçu le produit ou que le consommateur prouve qu'il a bien renvoyé le produit, selon la première de ces éventualités.
3. L'entrepreneur utilise le même mode de paiement que le consommateur a utilisé pour le remboursement, à moins que le consommateur n'accepte un mode différent. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.
4. Si le consommateur a opté pour une méthode de livraison plus onéreuse que la livraison standard la moins chère, l'entrepreneur n'est pas tenu de rembourser les coûts supplémentaires liés à la méthode plus onéreuse.

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

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

1. Produits ou services dont le prix dépend de fluctuations du marché financier sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence et qui peuvent se produire pendant le délai de rétractation;

2. Accords conclus lors d'une vente aux enchères publique. Une enchère publique est une méthode de vente dans laquelle des produits, contenus numériques et / ou services sont proposés par l'entrepreneur au consommateur présent en personne ou ayant la possibilité d'être présent à la vente aux enchères, sous la direction d'un commissaire-priseur, et dans laquelle le le soumissionnaire retenu est obligé d'acheter les produits, le contenu numérique et / ou les services;
3. Les contrats de service, après la prestation complète du service, mais seulement si:
 - a. la représentation a commencé avec le consentement exprès et préalable du consommateur; et
 - b. le consommateur a déclaré qu'il perd son droit de rétractation une fois que l'entrepreneur a pleinement exécuté le contrat;
4. Les voyages à forfait au sens de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage et les contrats de transport de passagers;
5. Contrats de services pour la fourniture de logements, si une date ou une période d'exécution spécifique est prévue dans le contrat et autre qu'à des fins résidentielles, de transport de marchandises, de location de voitures et de restauration;
6. Accords relatifs aux activités de loisirs, si une date ou une période d'exécution spécifique est prévue dans l'accord.
7. Produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont fabriqués sur la base d'un choix individuel ou d'une décision du consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique;
8. Les produits qui se gâtent rapidement ou dont la durée de vie est limitée;
9. Produits scellés qui, pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, ne peuvent pas être renvoyés et dont le sceau a été brisé après la livraison;
10. Les produits qui sont mélangés irrévocablement avec d'autres produits après la livraison en raison de leur nature;
11. Boissons alcooliques dont le prix a été convenu à la conclusion de l'accord, mais dont la livraison ne peut avoir lieu qu'au bout de 30 jours et dont la valeur réelle dépend des fluctuations du marché sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence.
12. Enregistrements audio et vidéo et logiciels informatiques scellés dont le sceau a été brisé après la livraison;
13. Journaux, magazines ou revues, à l'exception de leurs abonnements;
14. La livraison de contenu numérique autrement que sur un support matériel, mais uniquement si:
 - a. la représentation a commencé avec le consentement exprès et préalable du consommateur; et
 - b. le consommateur a déclaré perdre 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 proposés ne sont pas augmentés, à l'exception des variations de prix dues à la modification des taux de TVA.
2. Contrairement au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut proposer des produits ou des services à prix variables, soumis aux fluctuations du marché financier et sur lesquels l'entrepreneur n'a aucune influence. Ce lien avec les fluctuations et le fait que les prix indiqués sont des prix cibles 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 dispositions ou de règlements légaux.
4. Les augmentations de prix à partir de 3 mois après la conclusion de l'accord ne sont autorisées que si l'entrepreneur l'a stipulé et:
 - a. ils résultent de réglementations ou de dispositions légales; ou
 - b. le consommateur a le pouvoir de résilier le contrat à compter du jour où l'augmentation des prix prend effet.
5. Les prix indiqués dans l'offre de produits ou de services sont, dans la mesure où la société est redevable.

Article 12 - Respect de l'accord et de la garantie supplémentaire

1. L'entrepreneur garantit que les produits et / ou services sont conformes à la convention, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de fiabilité et / ou de convivialité et aux dispositions légales en vigueur à la date de la conclusion de la convention. dispositions et / ou réglementations gouvernementales. En cas d'accord, l'entrepreneur garantit également que le produit est adapté à un usage autre que normal.

2. Une garantie supplémentaire fournie par le commerçant, son fournisseur, le fabricant ou l'importateur ne limite jamais les droits légaux et affirme que le consommateur peut faire valoir ses droits à son encontre sur la base de l'accord si le commerçant n'a pas rempli sa partie du contrat. accord.

3. Par garantie supplémentaire, on entend toute obligation de l'entrepreneur, de son fournisseur, de son importateur ou de son producteur, par laquelle il accorde au consommateur certains droits ou revendications allant au-delà de ce qui est légalement requis dans le cas où il aurait manqué à sa tâche l'accord.

Article 13 - Livraison et mise en œuvre

1. Le commerçant prendra le plus grand soin possible lors de la réception et de l'exécution des commandes de produits et lors de l'évaluation des demandes de prestation de services.

2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a communiquée à l'entrepreneur.

3. Tenant compte de ce qui est indiqué à ce sujet à l'article 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur exécutera les commandes acceptées dans les meilleurs délais, mais au plus tard 30 jours à moins qu'un délai de livraison différent ait été convenu. Si la livraison est retardée ou si une commande ne peut être exécutée que partiellement, le consommateur en sera informé au plus tard 30 jours après la passation de la commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais et a droit à toute indemnité.

4. Après la dissolution conformément à l'alinéa précédent, l'entrepreneur remboursera immédiatement le montant que le consommateur a payé.

5. Le risque de dommage et / ou de perte des produits incombe à l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant désigné à l'avance et porté à la connaissance de l'entrepreneur, sauf convention explicite contraire.

Article 14 - Transactions de durée: durée, annulation et prolongation

Annulation:

1. Le consommateur peut à tout moment résilier un contrat conclu pour une durée indéterminée et s'étendant à la livraison régulière de produits (y compris l'électricité) ou de services, dans le respect des règles de résiliation convenues et d'un délai de rétractation d'un mois au plus.

2. Le consommateur peut à tout moment mettre fin à un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits (y compris d'électricité) ou de services, dans le respect des règles de résiliation convenues et d'un délai de rétractation. d'un mois au plus.

3. Le consommateur peut les accords mentionnés dans les paragraphes précédents:

- annuler à tout moment et ne se limite pas à une annulation à une heure précise ou pendant une période donnée;

- annuler au moins de la même manière qu'ils l'ont conclu;

- annulez toujours avec le même délai d'annulation que l'entrepreneur s'est fixé.

Extension:

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 ni prolongé ni reconduit tacitement pour une durée déterminée.

5. Contrairement au paragraphe précédent, un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de journaux et magazines quotidiens, hebdomadaires et hebdomadaires peut être reconduit tacitement pour une durée déterminée de trois mois au plus, si le consommateur le prolonge. peut mettre fin au contrat avant la fin de la prolongation avec un préavis d'un mois au plus.

6. Un contrat conclu pour une durée déterminée et qui s'étend à la livraison régulière de produits ou de services ne peut être prolongé tacitement que pour une durée indéterminée si le consommateur peut résilier à tout moment avec un préavis d'un mois au plus. La période de préavis est au maximum de trois mois si l'accord s'étend à la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de journaux et magazines hebdomadaires, d'actualités, hebdomadaires.

7. Un accord à durée limitée pour la livraison régulière de journaux quotidiens, de journaux hebdomadaires et hebdomadaires et de magazines (abonnement d'essai ou de lancement) n'est pas reconduit tacitement et prend fin automatiquement après l'essai ou la période d'introduction.

Durée:

8. Si un contrat a une durée supérieure à un an, le consommateur peut le résilier à tout moment, au bout d'un an, avec une période de rétractation d'au plus un mois, à moins que le caractère raisonnable et équitable ne soit opposé à la résiliation avant la fin de la durée convenue.

Article 15 - Paiement

1. Sauf indication contraire dans le contrat ou dans 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 d'un délai de réflexion dans les 14 jours suivant la fin de la période de réflexion. accord.

Dans le cas d'un accord de fourniture de service, cette période commence le lendemain du jour où le consommateur a reçu la confirmation de l'accord.

2. Lors de la vente de produits aux consommateurs, les conditions générales ne peuvent jamais obliger le consommateur à payer plus de 50% à l'avance. Lorsqu'un paiement anticipé est stipulé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du service concerné, avant que le paiement anticipé ait été effectué.

3. Le consommateur est tenu de signaler immédiatement à l'entrepreneur les inexactitudes dans les données de paiement fournies ou spécifiées.

4. Si le consommateur ne respecte pas son obligation de paiement dans les délais, après avoir été informé par l'entrepreneur du retard de paiement et que ce dernier a accordé au consommateur un délai de 14 jours pour toujours remplir ses obligations de paiement, après que le paiement n'ait pas été effectué dans ce délai de 14 jours, les intérêts légaux sont dus sur le montant restant dû et l'entrepreneur est en droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires exposés. Ces frais de recouvrement s'élèvent à: 15% au maximum sur les encours jusqu'à 2 500 €; 10% sur les 2 500 € suivants et 5% sur les 5 000 € suivants avec un minimum de 40 €. L'entrepreneur peut, dans l'intérêt du consommateur, s'écarter des montants et pourcentages indiqués.

Article 16 - Plaintes

1. L'entrepreneur a suffisamment communiqué la procédure de plaintes et traite les plaintes selon cette procédure.

2. Les réclamations relatives à la mise en œuvre de l'accord doivent être entièrement et clairement décrites à l'entrepreneur dans un délai raisonnable après que le consommateur a constaté les défauts.

3. Les réclamations adressées à l'entrepreneur recevront une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une plainte nécessite un délai de traitement plus long, l'entrepreneur répondra dans un délai de 14 jours avec un message de réception et une indication du moment où le consommateur peut s'attendre à une réponse plus détaillée.

4. Le consommateur doit donner au moins quatre semaines à l'entrepreneur pour résoudre la plainte en consultation mutuelle. Après cette période, un différend sera soumis à la procédure de règlement des différends.

Article 17 - Litiges

Le droit belge s'applique exclusivement aux contrats entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels s'appliquent les présentes conditions générales.

Artikel 18 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Des dispositions supplémentaires ou divergentes par rapport aux présentes conditions générales ne peuvent pas être préjudiciables au consommateur et doivent être consignées par écrit ou de manière à pouvoir être stockées de manière accessible sur un support durable.

Annexe I

Modèle de formulaire pour annulation

(complétez et renvoyez ce formulaire si vous souhaitez annuler le contrat)

- Musée royal de l'Afrique centrale, Leuvensesteenweg 13, 3080 Tervuren
(téléphone: 02/769 52 11 - info@africamuseum.be):

- Je / nous (*) part (*) vous informons par la présente que nous / * avons * notre accord concernant la vente

des biens suivants / livraison du service suivant (*) rappel / rappel (*)

- Commandé le (*) / reçu le (*):

- Nom / Noms du consommateur (s):

- Adresse (s) du consommateur:

.....

.....

Signature du (des) consommateur (s) (uniquement lorsque ce formulaire est soumis sur papier)