

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR ONLINE VERKOPEN

www.neurae.com

Bijgewerkt: september 2025

1. INLEIDENDE BEPALINGEN

1.1 Identiteit van de Verkoper

www.neurae.com (hierna: de "Website") is een website van c.f.e.b. SISLEY een vereenvoudigde vennootschap op aandelen met een kapitaal van € 1.000.000, met hoofdkantoor gevestigd te 3 avenue Friedland, 75008 Parijs, Frankrijk geregistreerd in het handels- en ondernemingsregister van Parijs onder nummer 722003464, met intracommunautair btw-nummer 16722003464 (hierna het "Bedrijf").

1.2 Identiteit van de Koper

In dit document wordt onder "de Koper" iedere natuurlijke persoon verstaan die producten koopt via de website (hierna: "Producten").

Er is evenwel bepaald dat de Koper een eindgebruiker moet zijn (d.w.z. een persoon die niet optreedt als detaillist), verblijvend in de volgende EU-landen: het Franse vasteland, Corsica, Oostenrijk, België, Duitsland, Italië, Luxemburg, Nederland, Portugal en Spanje (met uitzondering van andere EU-landen, eilanden en Andorra) en in rechte bekwaam moet zijn om overeenkomsten aan te gaan. Aldus:

- De Koper verklaart en garandeert, door acceptatie van deze algemene online verkoopvoorwaarden (hierna de "Algemene Online verkoopvoorwaarden"), die de koop van Producten via de website geen verband houdt met enige beroepsmatige activiteit en alleen bestemd is voor persoonlijk gebruik;
- De Koper verbindt zich aan de producten of eventuele monsters die via de website zijn gekocht niet te verkopen of te distribueren, bij gebreke waarvan hij/zij burgerlijk aansprakelijk kan worden gesteld.

1.3 Algemene Verkoopvoorwaarden

Deze Algemene Verkoopvoorwaarden geven een definitie van en zijn van toepassing op de voorwaarden en procedures van de online verkoop van Producten via de website.

Door het bijbehorende vakje aan te vinken erkent de Koper dat hij/zij genoemde Algemene Verkoopvoorwaarden heeft gelezen en uitdrukkelijk heeft geaccepteerd, echter zonder dat aan deze aanvaarding de voorwaarde van een handgeschreven handtekening van Koper is verbonden. Er wordt gespecificeerd dat de Koper deze Algemene Verkoopvoorwaarden kan opslaan of afdrukken zonder deze te wijzigen.

Deze Algemene Verkoopvoorwaarden m.b.t. online verkoop zijn van toepassing met uitsluiting van alle overige documenten.

Het Bedrijf behoudt zich te allen tijde het recht voor om de Algemene Verkoopvoorwaarden zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen, waarbij wordt aangegeven dat de voorwaarden die van toepassing zijn op de verkoop dezelfde zijn als de Koper accepteert bij het plaatsen van zijn/haar bestelling.

1.4 Informatie inzake de producten

De Koper kan, alvorens zijn/haar bestelling te plaatsen, op de website kennis maken met de essentiële kenmerken en prijzen van de producten die hij/zij wenst te bestellen, door ze aan te klikken.

Het Bedrijf behoudt zich te allen tijde het recht voor om nieuwe producten toe te voegen, producten te verwijderen of het uiterlijk of de prijs ervan te wijzigen. De informatie inzake de producten en de prijzen die van toepassing zijn op de bestelling zijn dezelfde als die welke op de website zijn vermeld op het moment waarop de Koper zijn/haar bestelling bevestigt.

1.5 Klantenservice

Voor nadere informatie, vragen of advies met betrekking tot een bestelling of de producten kunt u contact opnemen met de Neurae Klantenservice als volgt:

- via het "Contactformulier" op de website;
- per e-mail gericht aan: info@neurae.com
- per post gericht aan het volgende adres: Neurae Customer Service, 3 avenue de Friedland, 75008 Parijs, Frankrijk.

2. DE BESTELLING

2.1 De bestelling kent de volgende stadia:

De Koper selecteert het product/de producten van zijn/haar keuze en voegt het/ze toe onder het kopje "Uw winkelmandje". De Koper kan de gegevens van de geplande aankoop te allen tijde inzien en wijzigen.

De Koper dient vervolgens de gegevens, factuuradres, locatie en wijze van levering alsmede de gekozen betaalmethode te bevestigen. Zodra de Koper de bestelling bevestigt door op het icoontje "Betalen" te klikken, wordt de Koper geacht de inhoud en voorwaarden van de bestelling, de prijzen, kenmerken, hoeveelheden en leveringstermijnen voor de bestelde producten definitief te hebben geaccepteerd. De bestelling is dan definitief.

2.2 Orderbevestiging

Het Bedrijf stuurt de Koper een e-mail waarin de voorwaarden en relevante gegevens van de bestelling worden samengevat en bevestigd. De Koper kan de status van de bestelling volgen en zijn/haar factuur downloaden in het onderdeel "Uw account" op de website.

2.3 Niet-verkrijgbaarheid van producten

Indien een product na het plaatsen van de bestelling niet verkrijgbaar blijkt, dient de Koper uiterlijk op het moment van levering in kennis te worden gesteld van de gevolgen daarvan voor zijn/haar bestelling. Alleen de geleverde producten mogen worden gefactureerd.

2.4 Annulering van de bestelling

Het Bedrijf behoudt zich het recht voor om bestellingen om geldige redenen op te schorten of te annuleren om de volgende redenen:

- bestellingen van professionals, bestellingen van abnormale aard (zoals bestellingen van meer dan 4 producten met dezelfde referentie), abnormaal hoge bestelfrequentie;
- in geval de informatie die de Koper verstrekt onvolledig of onjuist is;
- in het geval dat de door de Koper verschuldigde bedragen niet of slechts gedeeltelijk worden betaald.

De Koper kan zijn/haar bestelling annuleren door uitoefening van zijn/haar herroepingsrecht onder de voorwaarden die zijn opgenomen in artikel 6 "Herroepingsrecht".

3. PRIJZEN

De op de website genoemde prijzen zijn vermeld in euro inclusief alle belastingen en kunnen in de loop van het jaar worden gewijzigd, met dien verstande dat de bestelde Producten worden gefactureerd tegen de op het moment van de registratie van de bestelling van kracht zijnde prijzen.

Deze prijzen zijn exclusief verzendkosten, die worden gefactureerd bovenop de prijs van de gekochte Producten afhankelijk van het bedrag van de bestelling. De verzendkosten zullen voordat de Koper de bestelling registreert, worden aangegeven.

De prijzen zijn inclusief de belasting over de toegevoegde waarde (btw) die van toepassing is op de dag van de bestelling, en elke wijziging van het toepasselijke tarief wordt automatisch doorberekend in de prijs van de verkochte Producten.

Productaanbiedingen, inclusief promotionele aanbiedingen zijn geldig zolang de voorraad strekt voor de duur zoals vermeld in de promotionele aanbieding en in andere gevallen zolang de aanbiedingen aangeboden wordt op de Website.

4. BETALINGSVOORWAARDEN

4.1 Het Bedrijf accepteert betaling van bestellingen kunnen worden betaald via een van de betalingsmethoden die beschikbaar zijn op de website. Betaling per cheque wordt niet geaccepteerd.

Afschrijving vindt plaats bij verzending van de bestelling.

Het debiteren zal 5 dagen na de bestelling plaatsvinden. Het Bedrijf behoudt de volledige en gehele eigendom van de verkochte Producten tot de volledige inning van de prijs in hoofdsom, inclusief kosten en belastingen.

Er wordt op gewezen dat conform artikel L.132-2 van het Monetaire en financiële wetboek, de verplichting tot betaling die is aangegaan met een bankpas onherroepelijk is. Door informatie over zijn/haar bankpas te verstrekken, geeft de Koper toestemming voor afschrijving ten laste van zijn/haar bankpas.

De Koper dient het nummer van zijn/haar bankpas, de vervaldatum en de beveiligingscode (drie cijferig nummer op de achterzijde van de pas) te verstrekken.

4.2 De volledige transactie vindt versleuteld plaats en de bankgegevens van de Koper worden niet via de website verstuurd. In plaats daarvan dienen zij te worden verstuurd via het betaalplatform van dienstverlener ADYEN waardoor betalingen verzekerd zijn en fraude met creditcards wordt voorkomen. Het Bedrijf behoudt zich het recht voor om door de Koper verstrekte informatie te controleren door te vragen om bewijsdocumenten, waarbij de bestelling wordt opgeschort zonder dat de Koper recht heeft op enigerlei vergoeding.

Om internetfraude tegen te gaan, kan de informatie met betrekking tot uw bestelling ter verificatie aan elke bevoegde autoriteit worden doorgegeven.

De Koper garandeert het Bedrijf dat hij/zij over de machtigingen beschikt die nodig zijn om de door hem gekozen betaalmethode te gebruiken bij de registratie van de bestelbon.

Het Bedrijf behoudt zich het recht voor om elke bestelling en/of levering op te schorten of te annuleren, ongeacht de aard en de fase van uitvoering ervan, in geval van niet-betaling van een door de Koper verschuldigd bedrag of in geval van een betalingsprobleem.

Om het aankoopproces op de website te vergemakkelijken, heeft de Koper de mogelijkheid om zijn bankgegevens gecodeerd en op een veilige manier op te slaan via de optie "Mijn geregistreerde betaalkaarten". Indien de Koper deze optie niet meer wenst, kan hij/zij te allen tijde zijn bankgegevens verwijderen of nieuwe bankgegevens aanmaken in de rubriek "Betalingswijze" van het aankoopproces.

4.3 De Koper kan zijn bestellingen betalen met PayPal mits hij een PayPal-account heeft. Er wordt op gewezen dat de Gebruiksvoorwaarden van PayPal van toepassing zijn. De koper kan zijn bestellingen betalen met Google Pay mits een Google Pay-account heeft. Er wordt op gewezen dat de Gebruiksvoorwaarden van Google Pay van toepassing zijn

4.4 De Koper kan zijn/haar bestelling(en) via Klarna betalen, mits hij/zij een Klarna-account heeft. Met Klarna kunt u uw betaling met 30 dagen uitstellen voor bestellingen tot een waarde van 2500 euro. Alle uitgestelde betalingen zijn renteloos. Met Klarna kunt u uw aankoop splitsen in 3 renteloze betalingen bij bestellingen met een minimale waarde van 35 euro en een maximale waarde van 1.500 euro. De Algemene Voorwaarden van Klarna zijn van toepassing.

5. AFLEVERING

5.1 Leveringsprocedures

De producten mogen uitsluitend worden geleverd in de volgende EU-landen: het Franse vasteland, Corsica, Oostenrijk, België, Duitsland, Italië, Luxemburg, Nederland, Portugal en Spanje (met uitzondering van andere EU-landen, eilanden en Andorra).

De Koper kan bij de bestelling uit een aantal voorgestelde leveringsmethodes de meest geschikte kiezen.

5.2 Leveringstermijnen

De leveringstermijn van de producten hangt af van de door de Koper bij het plaatsen van de bestelling gekozen optie.

De producten dienen in elk geval, behoudens in het geval van voorraadtekorten of overmacht, of stakingen bij vervoerders en/of postkantoren, aan de Koper te worden geleverd binnen dertig (30) dagen na bevestiging van de bestelling.

In het geval dat de bestellingen aan het Bedrijf worden geretourneerd omdat de Koper het pakket met de producten niet in ontvangst heeft genomen, wordt het bedrag van de bestelling aan de Koper vergoed, na aftrek van verzendkosten.

5.3 Controle van de bestelling bij ontvangst

De Koper dient de staat van het pakket onmiddellijk te controleren teneinde zijn/haar bezwaren onmiddellijk bij levering aan de vervoerder kenbaar te maken. Het is niet toegestaan later klachten in te dienen bij de klantenservice inzake de staat van het pakket.

6. HERROEPINGSRECHT

6.1 Herroepingsrecht

De Koper heeft het recht om zijn/haar bestelling binnen een termijn van veertien (14) dagen na ontvangst van de bestelling zonder opgaaf van reden te herroepen. Indien de termijn van veertien (14) dagen vervalt op een zaterdag, een zondag, een officiële feestdag of niet-werkdag, dient die termijn te worden verlengd tot de eerstvolgende werkdag.

Om dit recht uit te oefenen dient de Koper, vóór afloop van de herroepingstermijn, het Bedrijf in een ondubbelzinnige verklaring van zijn/haar wens in kennis te stellen:

- door middel van het herroepingsformulier op de website onder het kopje "Uw account" van de Koper; of
- door middel van het retourformulier in het pakket; of
- per brief of e-mail geadresseerd aan de klantenservice van Neurae (zie artikel 1.5 van deze Algemene Verkoopvoorwaarden) waarin de volgende informatie is opgenomen: naam, postadres en, indien beschikbaar, het telefoonnummer, ordernummer en e-mailadres.

6.2 Retourzending van producten

Het desbetreffende product / De desbetreffende producten alsmede de andere artikelen die ten tijde van de koop van het desbetreffende product / de desbetreffende producten zijn verstrekt dienen binnen een maximumtermijn van veertien (14) kalenderdagen en voor zover mogelijk in de onbeschadigde, originele verpakking, te worden geretourneerd aan het volgende adres: c.f.e.b. SISLEY – Neurae Service retours – 32, avenue des Béthunes 95310 Saint Ouen l'Aumône, FRANCE, vergezeld door het retourformulier (beschikbaar onder het kopje "Uw account" op de website of meegeleverd in het pakketje).

Uit hygiënisch oogpunt dienen de producten te worden geretourneerd in de complete en originele verpakking, intact en in perfecte staat voor wederverkoop. Door het openen van deze producten worden ze ongeschikt voor een eventuele toekomstige verkoop.

Als gevolg hiervan komen producten die zijn geopend, beschadigd of waarvan de originele verpakking is beschadigd, niet in aanmerking voor restitutie van de aankoopprijs en kunnen zij niet in ontvangst worden genomen of worden geruild.

Als gratis-producten of samples of producten met korting deel uitmaken van de geannuleerde bestelling, moeten deze tevens met de geannuleerde producten worden geretourneerd.

6.3 Voorwaarden voor vergoeding voor relevante producten

Voor retourzendingen die door het Bedrijf in ontvangst zijn genomen worden de aankoopprijs alsmede de standaardverzendkosten gerestitueerd (behoudens in het geval van gedeeltelijke retournering) binnen een maximumtermijn van 14 dagen na de kwalitatieve en kwantitatieve controle van de geretourneerde producten.

De kosten van het retour zenden van de producten komen voor rekening van de Koper: pakketten die ongefrankeerd zijn verzonden worden niet in ontvangst genomen.

Producten die niet in ontvangst zijn genomen worden onder rembours aan de Koper geretourneerd.

7. WETTELIJKE GARANTIE INZAKE OVEREENSTEMMING EN VERBORGEN GEBREKEN

Het Bedrijf is aansprakelijk voor conformiteitsdefecten van het Product onder de voorwaarden van de artikelen L. 217-4 en volgende van de Consumentenwet en verborgen gebreken aan het verkochte product in de zin van de artikelen 1641 en volgende van het Burgerlijk wetboek. Om (een van) deze garanties uit te oefenen, kan de Koper het onderdeel 'Uw Account' van de website raadplegen of gebruik maken van het retourformulier dat bij het pakket is meegeleverd.

Als de Koper een beroep doet op de wettelijke conformiteitsgarantie in de zin van de artikelen L. 217-4 en volgende van de Consumentenwet: heeft hij twee jaar vanaf de levering van het Product om actie te ondernemen;

kan hij verzoeken om vervanging van het niet-conforme Product of ontbinding van de verkoop en terugbetaling van de aankoopprijs;

hoeft hij geen bewijs te leveren van het conformiteitsdefect van het product gedurende vierentwintig maanden vanaf levering van het Product.

Als de Koper een beroep doet op de wettelijke garantie tegen verborgen gebreken in de zin van de artikelen 1641 en volgende van het Burgerlijk wetboek kan hij verzoeken om ontbinding van de verkoop en terugbetaling van de aankoopprijs. In geval van klachten kan de Koper contact opnemen met de Klantendienst.

8. BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID

Het Bedrijf is niet aansprakelijk in het geval van verlies of schade als gevolg van frauduleuze inbreuk door een derde met een wijziging van de informatie die op de website is vermeld tot gevolg, in het geval van niet-nakoming door de Koper, of in het geval van overmacht, namelijk een gebeurtenis die onvoorzienbaar is of die buiten de invloedssfeer van het Bedrijf valt.

In het geval dat Het Bedrijf ondanks alles aansprakelijk wordt gehouden, wegens een verlies dat door de Koper wordt geleden als gevolg van nietnakoming of niet deugdelijke uitvoering van haar dienstverlening, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag van de bestelling dat de Koper aan het Bedrijf heeft betaald.

9. OVERIGE

Het feit dat het Bedrijf geen beroep doet op een bepaling uit de Algemene Verkoopvoorwaarden met betrekking tot de Koper, heeft de Koper geen recht om zich op die bepaling te beroepen.

Indien een van de bepalingen van de Algemene Verkoopvoorwaarden geheel of gedeeltelijk ongeldig wordt verklaard, blijven de overige bepalingen en overige rechten en verplichtingen voortvloeiend uit deze Algemene Verkoopvoorwaarden ongewijzigd van toepassing.

In het algemeen komen het Bedrijf en de Koper uitdrukkelijk overeen dat e-mails tussen partijen in dezelfde mate gelden als de automatische opnamesystemen die op de website worden gebruikt, met name met betrekking tot de inhoud en de datum van de bestelling.

10. PERSOONSGEGEVENS

De door het Bedrijf verzamelde gegevens worden verwerkt voor het beheren en opvolgen van bestellingen (met inbegrip van het in behandeling nemen van bestellingen, facturering, verzending, vergoeding, claim, aftersales-service), voor het beheren van feedback van klanten over afgenomen producten, diensten en inhoud, voor het beheren van accounts van klanten (met inbegrip van commerciële animatie, werving, enquêtes, en de selectie van klanten voor het testen van Producten).

Voor meer informatie over het Beleid Bescherming Persoonsgegevens van het Bedrijf en de cookies verwijzen wij de Koper naar de volgende link: <https://www.neurae.com/en/use-of-cookies/> <https://www.neurae.com/en/personal-data/>

11. INTELLECTUELE EN INDUSTRIËLE EIGENDOMSRECHTEN

Alle (intellectuele) eigendomsrechten op de Site en de informatie die onderdeel zijn van de Site, waaronder in ieder geval begrepen merkrechten, handelsnaamrechten, auteursrechten en rechten op de onderliggende software, berusten te allen tijde bij het Bedrijf of haar licentiegevers, tenzij anders vermeld. Het is verboden om gebruik te maken van de Site op een wijze waardoor er inbreuk wordt gemaakt op eventuele (intellectuele) eigendomsrechten of andere rechten van Sisley. Zo is het onder meer verboden om de Site in zijn geheel of gedeeltelijk te verspreiden, wijzigen, verzenden of reproduceren in welke vorm dan ook. Het opnemen van hyperlinks naar de volledige Site of een deel ervan is verboden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van het Bedrijf.

Het Bedrijf of haar moederbedrijf is tevens eigenaar van de regulier gedeponeerde en geregistreerde SISLEY-merken. De Koper verplicht zich geen gebruik te maken van de Bedrijfsmerken en, meer in het algemeen, geen inbreuk te maken op de intellectuele en industriële eigendomsrechten van het Bedrijf of haar moederbedrijf.

12. TOEPASSELIG RECHT / RECHTSBEVOEGDHEID

Op deze algemene verkoopvoorwaarden is Frans recht van toepassing. Conform beschikking nr.2015-1033 van 20 augustus 2015 en het implementatiedecreet nr. 2015-1382 van 30 oktober 2015, kunnen alle geschillen of zogenaamde consumentengeschillen onder toepassing van artikel L.152-2 van de Consumentenwet, onderwerp zijn van minnelijke schikking door middel van bemiddeling via het CMAP – Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (Centrum voor bemiddeling en arbitrage in Parijs).

Voordat een geschil door de consument wordt voorgelegd aan het CMAP, moet de consument eerst contact hebben opgenomen met de Klantendienst om een antwoord te krijgen of oplossing te zoeken inzake zijn klacht.

Om een geschil voor te leggen aan de bemiddelaar:

- vult u het formulier in op de CMAP website: www.cmap.fr tab "u bent een consument";
- stuurt u uw verzoek per gewone of aangetekende post naar CMAP Médiation Consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 PARIS, of stuurt u een e-mail naar consommation@cmap.fr.

Ongeacht de manier waarop u contact opneemt met het CMAP, moet uw verzoek de volgende elementen omvatten om snelle behandeling te waarborgen: uw postcode, e-mail en telefoonnummer en de volledige naam en adres van uw bedrijf of de betreffende instelling en bewijs van eerdere communicatie over een oplossing met ons bedrijf of de betreffende instelling.

Alle juridische aanvechtingen die zich mochten voordoen in het kader van dit document zijn onderworpen aan de exclusieve rechtsbevoegdheid van de Franse rechtbanken, zelfs in het geval van garantieaanspraken of meerdere gedaagden.