

Conditions générales de vente de Mepal pour les consommateurs

Les conditions générales présentes s'appliquent à toute offre et à tout contrat conclu entre Mepal BV et un consommateur, dès lors que Mepal BV les a déclarées applicables.

Article 1 – Définitions

Dans les conditions présentes, nous entendons par :

- **Entrepreneur** : la personne physique ou morale qui propose à distance des produits et/ou services aux consommateurs : Mepal BV ;
- **Consommateur** : toute personne physique n'agissant pas dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale et concluant un contrat à distance avec Mepal BV ;
- **Contrat à distance** : un contrat conclu dans le cadre d'un système organisé par Mepal BV pour la vente à distance de produits et/ou services, utilisant exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat ;
- **Technique de communication à distance** : tout moyen permettant de conclure un contrat sans que le consommateur et l'entrepreneur soient simultanément présents dans un même lieu ;
- **Droit de rétractation** : la faculté offerte au consommateur de renoncer au contrat à distance pendant le délai légal ;
- **Jour** : jour calendaire ;
- **Support durable** : tout moyen permettant au consommateur ou à l'entrepreneur de conserver des informations qui lui sont personnellement adressées, de manière à pouvoir les consulter ultérieurement et à en reproduire le contenu à l'identique.

Article 2 – Identité de Mepal BV

- **Opérant sous les noms** :
Mepal BV et www.mepal.com
- **Adresse du siège et de visite** :
Aalsvoort 101
7240 AE Lochem
Pays-Bas

- **Adresse postale :**
Postbus 227
7241 MB Lochem
Pays-Bas (NL)
- **Disponibilité :**
Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00 (le vendredi jusqu'à 16h00)
- **Adresse e-mail :**
serviceclient@mepal.com
- **Numéro de registre du commerce :**
64746550 à Apeldoorn, Pays-Bas
- **Numéro de TVA :**
NL855814603B01

Article 3 – Champ d'application

Les conditions générales présentes s'appliquent à toute offre de Mepal BV ainsi qu'à tout contrat à distance conclu entre Mepal BV et un consommateur.

Article 4 – L'offre

Si une offre est limitée dans le temps ou soumise à certaines conditions, cela sera clairement indiqué. L'offre comprend une description complète et précise des produits proposés.

Cette description est suffisamment détaillée pour permettre au consommateur d'évaluer correctement l'offre. Les images utilisées par Mepal BV constituent une représentation fidèle des produits. Les erreurs manifestes ou fautes typographiques ne sauraient engager la responsabilité de Mepal BV.

Chaque offre contient les informations nécessaires afin que le consommateur sache précisément quels droits et obligations découlent de son acceptation, notamment :

- le prix toutes taxes comprises ;
- les éventuels frais de livraison ;
- la manière dont le contrat sera conclu et les démarches nécessaires ;
- l'existence ou non du droit de rétractation ;
- les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution ;
- la façon dont le consommateur peut corriger d'éventuelles erreurs avant la conclusion du contrat.

Article 5 – Le contrat

Sous réserve des dispositions prévues au paragraphe 4, le contrat est conclu au moment où le consommateur accepte l'offre et remplit les conditions qui y sont associées.

Lorsque l'acceptation est effectuée par voie électronique, Mepal BV en accuse réception sans délai par le même moyen. Tant que cette confirmation n'a pas été envoyée, le consommateur peut annuler le contrat.

Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, Mepal BV prend toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser la transmission des données et garantir un environnement en ligne fiable. En cas de paiement électronique, des dispositifs de sécurité renforcés sont également mis en place.

Lors de la livraison du produit, Mepal BV fournit au consommateur, par écrit ou sur un support durable accessible :

- l'adresse de l'établissement où les réclamations peuvent être adressées ;
- les conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation, ou une mention claire de son exclusion ;
- les informations relatives au service après-vente et aux garanties.

Article 6 – Droit de rétractation en cas de livraison de produits

Vous disposez d'un délai de 30 jours pour vous rétracter, sans avoir à motiver votre décision. Ce délai débute à compter du jour où vous-même, ou un tiers désigné par vous autre que le transporteur, prenez physiquement possession du produit. Pour exercer ce droit, vous devez notifier Mepal (Aalsvoort 101, 7240 AE Lochem, Pays-Bas, serviceclient@mepal.com, +31 0573-298227) par une déclaration claire, par exemple par courrier ou par e-mail. Vous pouvez utiliser le formulaire de retour mis à disposition, sans que cela ne soit obligatoire.

Il suffit d'envoyer votre notification avant l'expiration du délai de rétractation. Le droit de rétractation ne s'applique pas aux produits personnalisés.

Conséquences de la rétractation

En cas de rétractation, vous serez remboursé de l'ensemble des sommes versées, y compris les frais de livraison, à l'exception des coûts supplémentaires résultant du choix d'un mode de livraison plus onéreux que la livraison standard proposée. Le remboursement interviendra au plus tard dans les 14 jours suivant la notification de votre décision et sera effectué via le même moyen de paiement, sauf accord exprès contraire. Aucun frais ne vous sera facturé pour ce remboursement.

Mepal BV peut différer le remboursement jusqu'à réception des produits ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition, la date retenue étant celle du premier de ces événements.

Vous devez renvoyer les produits dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la notification de votre rétractation. Les frais directs de retour restent à votre charge.

Article 7 – Le prix

Pendant la durée de validité indiquée dans l'offre, les prix ne seront pas augmentés, sauf modification liée à un changement de taux de TVA.

Les prix figurant sur le site sont sous réserve d'erreurs typographiques ou de mise en page, pour lesquelles aucune responsabilité ne pourra être engagée.

Tous les prix sont exprimés en euros et incluent une TVA de 21 %.

Les engagements verbaux n'ont valeur contraignante qu'après confirmation écrite.

Les offres promotionnelles ne s'appliquent pas automatiquement aux commandes ultérieures.

Article 8 – Conformité

Mepal BV garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences normales de qualité et d'utilisation, ainsi qu'aux dispositions légales et réglementaires en vigueur à la date de conclusion du contrat.

Toute garantie commerciale accordée par Mepal BV n'affecte en rien les droits légaux du consommateur.

Article 9 – Livraison et exécution

Mepal BV apporte le plus grand soin à la préparation et à l'exécution des commandes. L'adresse communiquée par le consommateur fait foi pour la livraison.

Les commandes acceptées sont traitées dans les meilleurs délais et au plus tard dans les cinq jours ouvrables, sauf accord contraire. En cas de retard ou d'exécution partielle, le consommateur en sera informé dans un délai maximal de cinq jours ouvrables après la commande et pourra résilier le contrat sans frais.

En cas de résiliation, les sommes versées seront remboursées dans un délai de 14 jours.

Si un produit commandé ne peut être livré, Mepal BV s'efforcera de proposer un article de remplacement.

Le risque de perte ou de détérioration des produits incombe à Mepal BV jusqu'à leur remise au consommateur, sauf stipulation contraire.

Article 10 – Garantie

Mepal BV garantit ses produits contre tout défaut de conception, de matériau ou de fabrication pendant une durée de 24 mois après la livraison. En cas de défaut, Mepal BV procédera à la réparation ou, si nécessaire, au remplacement du produit. Le remplacement n'interviendra que si la réparation est impossible. Les produits remplacés deviennent la propriété de Mepal BV.

Le consommateur doit vérifier les produits dès leur réception et signaler immédiatement par écrit toute erreur, non-conformité ou article manquant. Les réclamations doivent être adressées au plus tard dans les 14 jours ouvrables suivant la livraison. Les produits retournés doivent être dans leur emballage d'origine, complets et en parfait état. Toute utilisation après constatation d'un défaut annule le droit au retour.

Si la réclamation est jugée fondée, Mepal BV procédera, à son choix, au remplacement gratuit ou au remboursement dans un délai de 30 jours ouvrables.

La garantie cesse notamment en cas :

- d'usure normale ou d'utilisation incorrecte ;
- de réparation ou modification effectuée sans l'accord écrit de Mepal BV.

Article 11 – Responsabilité

Seule la garantie prévue à l'article 10 s'applique aux défauts des produits livrés. La responsabilité de Mepal BV est limitée au montant couvert par son assurance. À défaut de couverture, elle est plafonnée à 50 000 €.

Mepal BV ne saurait être tenue responsable des dommages indirects, tels que la perte de chiffre d'affaires.

Article 12 – Force majeure

La force majeure désigne toute circonstance indépendante de la volonté de Mepal BV empêchant l'exécution de ses obligations, notamment : grèves, pénurie de matières premières, défaillance de fournisseurs, mesures gouvernementales, catastrophes naturelles, incendies ou perturbations du transport.

Pendant une situation de force majeure, les obligations de Mepal BV sont suspendues. Si celle-ci dépasse trois mois, chaque partie peut résilier le contrat sans indemnité.

Article 13 – Procédure de réclamation

Le consommateur doit examiner les produits lors de la livraison et signaler toute anomalie visible dans un délai de 14 jours.

Les défauts non apparents doivent être notifiés dans les 14 jours suivant leur découverte et au plus tard dans les 24 mois après la livraison.

Les réclamations sont traitées sous 14 jours. Si un délai supplémentaire est nécessaire, Mepal BV informera le consommateur du calendrier prévu.

Règlement en ligne des litiges

La Commission européenne met à disposition une plateforme de règlement en ligne des litiges accessible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Article 14 – Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Toute disposition complémentaire ou dérogatoire ne peut être défavorable au consommateur et doit être formulée par écrit ou sur un support durable.

Article 15 – Droit applicable et juridiction compétente

Tout litige sera, en première instance, soumis au tribunal d'Arnhem, sauf disposition légale contraire. Mepal BV se réserve toutefois le droit de saisir toute juridiction compétente selon la loi applicable.

Le droit néerlandais s'applique à tous les contrats conclus avec Mepal BV.

Article 16 – Visuels

Les images téléchargées pour des produits personnalisés restent la propriété du consommateur. Mepal BV ne peut être tenue responsable de leur contenu.