

Conditions Générales

Les conditions générales telles que décrites ici s'appliquent à chaque produit proposé sur ProtectMats et à toutes les livraisons. Chaque commande implique l'acceptation des conditions de vente.

Le consommateur a le droit d'informer le vendeur qu'il renonce à l'achat, sans paiement d'une pénalité et sans indication de motif. Cela doit être fait dans les 14 jours calendaires suivant le jour de la livraison du produit ou de la conclusion du contrat de service.

Article 1. Définitions

Dans ces conditions générales de vente, on entend par :

- **Consommateur** : la personne physique qui acquiert ou utilise des produits mis sur le marché exclusivement à des fins non professionnelles.
- **Support durable** : tout instrument permettant au Consommateur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière qui facilite la consultation future et la reproduction inchangée des informations stockées, et ce pendant une période appropriée à l'objectif des informations.
- **Droit de rétractation** : la possibilité pour le Consommateur de renoncer au contrat à distance dans le délai de réflexion.
- **Acheteur** : les Consommateurs et autres clients que les Consommateurs qui ont passé une commande sur le Site.
- **Contrat à distance** : tout contrat entre une entreprise et un Consommateur concernant des biens ou des services conclu dans le cadre d'un système organisé par l'entreprise pour la vente à distance de biens ou de services, où, pour ce contrat, seul un ou plusieurs moyens de communication à distance sont utilisés jusqu'à la conclusion du contrat inclus.
- **Site web** : <https://www.protectmats.com>
- **Jours ouvrables** : l'ensemble de tous les jours calendaires à l'exclusion des dimanches et des jours fériés légaux.

Article 2. Identité du vendeur/entrepreneur et exploitant du site web

Informations importantes ci-dessous :

- Site web : www.protectmats.com
- Agissant sous le nom de VERGOO BV
- avec siège social à Industriestraat 9, 2500 Lier
- avec numéro de TVA : BE 0747820609
- adresse e-mail : info@protectmats.com
- Disponibilité : Du lundi au vendredi de 8h00 à 22h00
- RPR Anvers, Section Malines

Article 3. Généralités

3.1. Ces conditions générales de vente s'appliquent à toutes les commandes et achats effectués via la

boutique en ligne disponible sur le Site web. En passant une commande, l'Acheteur confirme avoir pris connaissance de ces conditions générales de vente et les avoir acceptées.

Les conditions générales sont disponibles sur le Site web. L'Acheteur et le visiteur ont la possibilité de sauvegarder facilement le texte des conditions générales sur un Support durable. À la demande de l'Acheteur et du visiteur, un exemplaire écrit sera envoyé.

3.2. L'acceptation des conditions générales de vente implique une renonciation aux propres conditions générales ou particulières de vente, sauf accord écrit exprès contraire entre les parties. La protection des données personnelles est soumise à une [déclaration de confidentialité](#) distincte.

3.3. Les engagements verbaux ne nous engagent qu'après avoir été expressément confirmés par écrit. Le contrat de vente entre l'Acheteur et ProtectMats n'est conclu qu'après que la commande a été évaluée par ProtectMats quant à sa faisabilité et ensuite confirmée par écrit, par e-mail ou par téléphone.

3.4. Les ajouts, modifications et/ou accords supplémentaires ne sont valables que s'ils sont confirmés par écrit par ProtectMats.

Article 4. Droit légal de rétractation des Consommateurs

Le consommateur a le droit d'informer l'entreprise qu'il renonce à l'achat, sans paiement d'une pénalité et sans indication de motif dans les 14 jours calendaires suivant le jour de la livraison du bien ou de la conclusion du contrat de service.

4.1. Pendant cette période, le Consommateur manipulera les produits avec soin et ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure nécessaire pour pouvoir évaluer si le produit répond aux spécifications mentionnées dans l'offre. Lorsque les produits ont été utilisés ou endommagés de quelque manière que ce soit chez le Consommateur, le droit de rétractation ou de résiliation du contrat expire.

4.2. Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit informer ProtectMats (Industriestraat 9, 2500 Lier, sales@protectmats.com) de sa décision de révoquer le contrat par une déclaration claire (par exemple, par écrit par courrier, fax ou e-mail). Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation joint, mais cela n'est pas obligatoire.

4.3. Lorsque le consommateur invoque son droit de rétractation, il doit retourner le produit avec tous les accessoires fournis, dans son état et son emballage d'origine, à ProtectMats, Industriestraat 9, 2500 Lier, dans un délai de 14 jours après avoir invoqué son droit de rétractation. Le consommateur doit prouver que les produits livrés ont été renvoyés à temps à ProtectMats, par exemple au moyen d'une preuve d'expédition postale.

4.4. Lorsqu'un Client commande un tissu de table ou une protection découpée sur mesure, celui-ci ne peut plus être retourné après traitement. Étant donné que ce produit est personnalisé par Client, ce produit spécifique ne peut plus être vendu par ProtectMats. Par conséquent, un retour n'est pas applicable pour tous les tissus de table ou protections découpés sur mesure. Il est attendu du Client qu'il en tienne compte lors du processus de commande et qu'il vérifie soigneusement les dimensions du produit souhaité avant de passer commande. Vous hésitez entre différentes épaisseurs ou motifs ? Vous pouvez alors commander différents échantillons au prix démocratique de 1 euro pièce. Cela vous permet de comparer différents modèles.

Autres produits : les frais de retour sont à la charge du Client.

Les frais de retour des biens sont à la charge du client. Par dérogation à ce qui précède, les frais de retour ne seront pas à la charge du client si le bien livré ou le service fourni ne correspond pas à la description de l'offre. Important : comme mentionné ci-dessus (voir article 4.4.), les tissus de table et protections découpés sur mesure ne peuvent pas être retournés.

4.5. Si vous souhaitez retourner un colis, vous pouvez le faire par vos propres moyens, et le montant total vous sera remboursé. Vous pouvez également demander une étiquette de retour à ProtectMats. En Belgique, 5 € seront déduits du remboursement de votre commande pour une étiquette de retour. Pour un retour depuis les Pays-Bas et la France, un montant de 10 € sera facturé. Vous pouvez demander l'étiquette de retour en envoyant un e-mail à info@protectmats.com avec mention de votre nom et numéro de commande.

*Ces conditions s'appliquent uniquement aux colis standardisés de moins de 150 cm et si toutes les autres conditions sont remplies.

4.6. Si le consommateur, après l'expiration du délai de 14 jours, n'a pas renvoyé les produits livrés à ProtectMats, la vente est considérée comme juridiquement conclue.

4.7. Si le Client révoque le contrat, ProtectMats remboursera tous les paiements reçus du Client jusqu'à ce moment, y compris les frais de livraison standard, dans un délai maximum de 14 jours calendaires après que ProtectMats a été informé de la décision du Client de révoquer le contrat. Pour les contrats de vente, ProtectMats peut attendre le remboursement jusqu'à ce qu'il ait reçu tous les biens en retour ou jusqu'à ce que le Client ait prouvé qu'il a renvoyé les biens, selon ce qui se produit en premier.

4.8. Les frais supplémentaires résultant du choix du Client pour un mode de livraison autre que la livraison standard la moins chère proposée par ProtectMats ne seront pas remboursés.

4.9. ProtectMats rembourse le Client avec le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf si le Client a expressément consenti à un autre moyen ; en tout cas, aucun frais ne sera facturé au Client pour ce remboursement.

4.10. Par dérogation à ce qui précède, le Consommateur ne peut pas invoquer le droit de rétractation mentionné ci-dessus pour les contrats concernant :

- la livraison ou la fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier sur lesquelles ProtectMats n'a aucune influence et qui peuvent survenir pendant la période de rétractation ;
- la livraison de biens fabriqués selon les spécifications du Client ou clairement destinés à une personne spécifique ;
- la livraison de biens qui se détériorent rapidement ou qui ont une durée de conservation limitée ;
- la livraison de biens scellés qui ne peuvent être retournés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et dont le sceau a été brisé après la livraison ;
- la livraison de biens qui, après livraison, sont irrévocablement mélangés avec d'autres produits en raison de leur nature ;
- la livraison de boissons alcoolisées dont le prix a été convenu lors de la conclusion du contrat de vente, mais dont la livraison ne peut avoir lieu qu'après 30 jours, et dont la valeur réelle dépend des fluctuations du marché sur lesquelles l'entreprise n'a aucune influence ;
- les contrats où le Client a spécifiquement demandé à ProtectMats de lui rendre visite pour effectuer des réparations ou un entretien urgent ;
- la livraison d'enregistrements audio ou vidéo scellés ou de logiciels informatiques scellés dont le sceau a été brisé après la livraison ;
- la livraison de journaux, magazines ou revues, à l'exception des contrats d'abonnement à ces publications ;
- les contrats conclus lors d'une enchère publique ;
- la mise à disposition d'un logement autre qu'à des fins résidentielles, le transport de marchandises, les services de location de voitures, la restauration et les services liés aux loisirs, si les contrats prévoient une date ou une période d'exécution spécifique ;
- la livraison de contenu numérique non fourni sur un support matériel, si l'exécution a commencé avec

le consentement préalable exprès du Client et à condition que le Client ait reconnu qu'il perd ainsi son droit de rétractation (par exemple, téléchargement de musique, logiciels) ;

- les contrats de services pour les paris et les loteries.

Article 5. Livraison

5.1. À partir de la livraison, le client assume le risque. Le risque de perte ou de dommage des biens commandés est également transféré à l'acheteur dès la remise des biens au service postal ou à toute autre entreprise de courrier ou de transport.

La propriété n'est transférée qu'après le paiement intégral du prix par le Client, sauf accord exprès contraire entre les parties. Les frais de transport et/ou de livraison sont à la charge de l'Acheteur, sauf accord écrit exprès contraire entre les parties.

5.2. La livraison est effectuée aussi rapidement que possible. Les délais de livraison indiqués sur le site web sont purement indicatifs et ne constituent en aucun cas une obligation de résultat. Cependant, une commande doit être exécutée au plus tard dans les trente jours à compter du lendemain du jour où le Consommateur a transmis sa commande à l'entreprise, sauf accord contraire entre les parties ou sauf si l'Acheteur a été informé de ce délai et a pu en prendre connaissance.

5.3. En cas de livraison tardive, le client en est informé et peut, sans intervention judiciaire et par simple notification, annuler la commande sans frais, sauf si, à ce moment-là, le bien commandé a déjà été expédié ou si la prestation du service commandé a déjà commencé. Nous ne pouvons toutefois être tenus à aucune indemnisation pour de tels cas. Le client sera remboursé des montants déjà payés dans un délai de trente jours.

5.4. La livraison a lieu à l'adresse de livraison indiquée par l'Acheteur. Si la commande ne peut être livrée à l'adresse fournie par le client, nous nous réservons le droit de résilier le contrat de plein droit et sans mise en demeure préalable. Le client sera informé de cette résiliation par écrit, par téléphone ou par e-mail. En cas de fourniture d'une adresse incorrecte, des frais forfaitaires de 30 % du prix de vente seront facturés au client.

Article 6. Prix

6.1. Les prix indiqués sur le Site web sont exprimés en euros et incluent la TVA, mais excluent les frais d'expédition. Le calcul des frais d'expédition peut être consulté à tout moment sous [livraison et frais d'expédition](#).

6.2. Les prix ne sont pas augmentés pendant la durée de l'offre ni après la commande, sauf si les taux de change et les mesures légales (notamment les tarifs douaniers, taxes et impôts) le rendent nécessaire ; dans ce cas, l'Acheteur en sera informé par écrit.

Article 7. Conformité

7.1. Nous garantissons que les biens/services répondent aux

7.2. L'Acheteur doit vérifier la conformité des biens livrés immédiatement à la réception. Tout défaut visible à la livraison, à savoir des dommages visibles ou un manque de biens, doit être signalé par écrit et par courrier recommandé à ProtectMats (Industriestraat 9, 2500 Lier) dans les 7 jours suivant la livraison.

L'article concerné doit être renvoyé dans les 14 jours suivant la réception de la livraison. Le retour des biens est soumis à notre accord écrit préalable. Un échange ou un remboursement doit être requis. Pour la répartition des frais, voir *supra* article 4.4.

7.3. Si vous n'êtes pas satisfait des biens livrés, vous pouvez également vous adresser au [ODR-](#)

Article 8. Paiement

8.1. Le paiement doit être effectué au plus tard au moment de la commande par virement électronique, carte de crédit ou tout autre moyen de paiement proposé sur le Site web. Passer une commande n'entraîne pas d'obligation de paiement. Si le Client ne procède pas au paiement dans un délai de 10 jours ouvrables après sa commande, il sera réputé avoir annulé sa commande.

8.2. Nous ne sommes en aucun cas responsables des dommages résultant de fraudes ou de tout acte illégal commis au moyen d'une carte bancaire ou de crédit ou des données associées de l'Acheteur par des tiers, sans préjudice du droit de l'Acheteur de récupérer ses dommages auprès de ces derniers.

Article 9. Responsabilité

9.1. Nous ne sommes pas responsables des dommages indirects, tels que : perte d'une opportunité, préjudice émotionnel,

perte de revenus...

9.2. Nous ne sommes pas responsables des dommages aux biens, aux personnes ou autres, causés par une utilisation incorrecte des produits. Avant d'utiliser les biens livrés, l'acheteur doit lire les instructions d'utilisation et le manuel du fabricant ou du producteur.

9.3. Les informations, images, communications orales, déclarations, etc., relatives à toutes les offres et aux principales caractéristiques des produits, fournies par téléphone ou par e-mail, sont reproduites ou données aussi précisément que possible. ProtectMats n'est pas responsable des conseils qu'elle fournit, des erreurs d'impression ou de typographie sur le site web ou des données techniques fournies par les fournisseurs ou les producteurs.

9.4. Il est possible que ProtectMats inclue sur son site web des liens vers d'autres sites qui pourraient être intéressants ou informatifs pour le visiteur. Ces liens sont purement informatifs. ProtectMats n'est pas responsable du contenu du site web référencé ni de son utilisation.

9.5. L'utilisateur du Site web reconnaît que ProtectMats a le droit d'interrompre à tout moment la disponibilité du site pour des raisons de maintenance ou de mise à jour.

Article 10. Force majeure

10.1. Nous ne sommes pas responsables si nous ne pouvons pas respecter nos engagements envers l'Acheteur en raison d'un cas de force majeure. En cas de force majeure, nous sommes libérés de nos obligations envers l'Acheteur.

10.2. Par « force majeure », on entend toute cause extérieure ainsi que toute circonstance qui, raisonnablement, ne devrait pas être à notre charge.

Par exemple, les cas suivants constituent une force majeure : retard ou défaillance de nos fournisseurs, notamment pour les marchandises étrangères et les matières premières, pannes d'Internet, piratage du Site web, pannes d'électricité, perturbations du trafic e-mail, perturbations ou modifications de la technologie fournie par des tiers, difficultés de transport, lock-outs, mobilisation générale, état de guerre ou révolution, mauvaises conditions météorologiques, grèves, mesures gouvernementales, retards dans l'approvisionnement, obstacles à la réception des carburants nécessaires à la production normale, négligences des fournisseurs et/ou fabricants ainsi que des assistants, maladies du personnel, défauts des moyens d'assistance ou de transport, et toutes circonstances indépendantes de la volonté, sont expressément considérées comme des cas de force majeure.

10.3. En aucun cas, en cas de force majeure, nous ne serons tenus de payer une quelconque pénalité ou

Article 11. Dispositions de garantie

Conformément à la loi du 21 septembre 2004 relative à la protection des consommateurs lors de la vente de biens de consommation, le consommateur dispose de droits légaux. Cette garantie légale s'applique à partir de la date de livraison au premier propriétaire. Toute garantie commerciale laisse ces droits intacts.

Pour invoquer la garantie, le Client doit pouvoir présenter une preuve d'achat. Il est recommandé aux clients de conserver l'emballage d'origine des biens.

Pour les articles achetés en ligne et livrés au domicile du Client, ce dernier doit contacter le service client de ProtectMats (+32468143550) et retourner l'article à ses frais à ProtectMats.

En cas de constatation d'un défaut, le Client doit informer ProtectMats dès que possible. En tout cas, tout défaut doit être signalé dans un délai de 2 mois après sa constatation par le Client. Passé ce délai, tout droit à une réparation ou un remplacement expire.

La garantie ne s'applique jamais aux défauts résultant d'accidents, de négligence, de chutes, d'une utilisation de l'article contraire à l'usage pour lequel il a été conçu, du non-respect des instructions d'utilisation ou du manuel, de modifications ou d'altérations de l'article, d'une utilisation brutale, d'un mauvais entretien, ou de toute autre utilisation anormale ou incorrecte.

Les défauts qui se manifestent après une période de 6 mois suivant la date d'achat, ou éventuellement de livraison, ne sont pas considérés comme des vices cachés, sauf preuve contraire fournie par le Client.

Article 12. Confidentialité

ProtectMats, qui fait partie de VERGOO BV, traite vos données personnelles avec soin. Nous faisons tout notre possible pour garantir la fiabilité, la sécurité et l'intégrité des données que nous collectons. Le responsable du traitement, ProtectMats, respecte (a) jusqu'au 24 mai 2018, la loi belge du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée dans le traitement des données personnelles et (b) à partir du 25 mai 2018, le règlement européen sur la protection des données personnelles pour pouvoir utiliser les données de nos clients pour le traitement des commandes.

ProtectMats collectera et traitera les données personnelles conformément aux instructions et aux finalités incluses dans la politique de confidentialité, qui est mise à disposition sur son site web.

En cas d'erreurs dans les données d'adresse, de facturation ou autres données personnelles, ProtectMats ne peut être tenu responsable de l'impossibilité de remplir ses obligations (par exemple, la livraison ou la notification). Vous êtes responsable de la confidentialité du mot de passe associé à votre profil utilisateur. Les personnes de moins de 18 ans ne peuvent utiliser ce site qu'avec le consentement d'un parent ou d'un tuteur.

Notre entreprise peut utiliser les informations des consommateurs à de nouvelles fins qui ne sont pas encore prévues dans notre politique de confidentialité. Dans ce cas, nous vous contacterons avant d'utiliser vos données à ces nouvelles fins, pour vous informer des modifications apportées à notre règlement sur la protection des données personnelles et vous donner la possibilité de refuser votre participation.

Vous disposez d'un droit légal d'accès et, le cas échéant, de correction de vos données personnelles. Sur présentation d'une preuve d'identité (copie de la carte d'identité), vous pouvez, via une demande écrite, datée et signée adressée à ProtectMats, Industriestraat 9, 2500 Lier, obtenir gratuitement la communication écrite de vos données personnelles. Si nécessaire, vous pouvez également demander la correction des données qui seraient inexactes, incomplètes ou non pertinentes.

Article 13. Droits de propriété intellectuelle

Le contenu de ce site, y compris les marques, logos, dessins, données, noms de produits ou d'entreprises, textes, images, etc., est protégé par des droits intellectuels et appartient à ProtectMats ou à des tiers détenteurs de droits. Pour éviter l'utilisation abusive des photos que nous avons réalisées, une indemnisation de 300 euros par photo et une allocation forfaitaire sur les revenus ainsi obtenus seront demandées en cas de

violation des droits de propriété intellectuelle. Pour l'imitation servile de nos textes, nous demanderons une indemnisation de 100 euros par texte.

Article 14. Nullité

La nullité éventuelle d'une partie des présentes dispositions n'entraîne en aucun cas la nullité de l'ensemble des présentes conditions générales.

Article 15. Droit applicable et juridiction compétente

15.1. Tout litige découlant du contrat à distance entre ProtectMats et l'Acheteur ou de l'utilisation du Site web sera exclusivement jugé selon le droit belge.

15.2. Les tribunaux belges du ressort d'Anvers sont exclusivement compétents pour juger des litiges découlant du contrat entre ProtectMats et l'Acheteur.

Annexe 1. Modèle de formulaire de rétractation

Cher Client, ce formulaire doit être rempli et renvoyé uniquement si vous souhaitez révoquer le contrat.

À ProtectMats, Industriestraat 9, 2500 Lier sales@protectmats.com :

Je/Nous (*) vous informe/informons (*) par la présente que je/nous (*) rétracte/rétractons (*) de notre accord concernant la vente des biens suivants/la prestation du service suivant (*) :

Commandé le (*)/Reçu le (*):

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

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) [uniquement si ce formulaire est soumis sur papier] :

Date :

(*) Biffer la mention inutile.

