



CONDITIONS GÉNÉRALES M & C Protect B.V.

Article 1 : Définitions

1. **Délai de réflexion** : le délai durant lequel le consommateur peut exercer son Droit de rétractation ;
2. **Consommateur** : personne physique n'agissant pas à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle ;
3. **Droit de rétractation** : la possibilité pour le Consommateur de renoncer au Contrat dans le Délai de réflexion ;
4. **Contrat** : un contrat conclu entre le Vendeur et le Consommateur en vertu duquel ce dernier achète un Produit ;
5. **Produit** : le produit acheté par le Consommateur au Vendeur dans le cadre d'un Contrat ;
6. **Vendeur** : M & C Protect B.V.

Article 2 : Identité du Vendeur

- **Nom du Vendeur** : M & C Protect B.V.
- **Adresse du siège** : Aalsbergen 20, 6942 SE, Didam, Pays-Bas
- **Adresse postale** : Aalsbergen 20, 6942 SE, Didam, Pays-Bas
- **Adresse pour les retours** : Aalsbergen 20, 6942 SE, Didam, Pays-Bas
- **Numéro de téléphone Pays-Bas** : +31 316 729 499 (tarif local)
- **Accessibilité** : du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30 et de 13h00 à 17h00
- **Adresse électronique** : vous pouvez nous joindre à l'adresse nuki@m-c.eu
- **Numéro de la Chambre de Commerce** : 09153795
- **Numéro de TVA** : NL814910324B01

Article 3 : Applicabilité

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à chaque offre du Vendeur et à chaque Contrat conclu entre le Vendeur et le Consommateur.
2. Avant que le Contrat ne soit conclu, le texte des présentes conditions générales est mis à la disposition du Consommateur. Si le Contrat est conclu par voie électronique à distance, le texte des présentes conditions générales sera fourni au Consommateur par voie électronique, de façon à ce que ces conditions puissent être sauvegardées aisément par le Consommateur sur un support de données durable. Lorsque cela ne s'avère pas raisonnablement possible, le Vendeur indiquera, avant que le Contrat ne soit conclu, comment consulter les conditions générales par voie électronique et qu'elles pourront être envoyées gratuitement à la demande du Consommateur par voie électronique ou par un autre biais.



Article 4 : L'offre

1. L'offre contient une description complète et précise des produits, du contenu numérique et/ou services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre au Consommateur d'évaluer correctement l'offre. Toutes les images, tous les dessins, modèles et toutes les dimensions figurant dans une offre, ainsi que toutes les spécifications de toute nature mentionnées dans les catalogues, brochures, listes de prix ou autres imprimés, sont représentés le plus fidèlement possible, mais n'ont qu'une valeur indicative. Ces données et spécifications ne sont contraignantes que si et dans la mesure où elles ont été expressément confirmées par écrit par le Vendeur.
2. Une offre est formulée sous réserve de la disponibilité des produits. Si un produit n'est pas disponible, le Consommateur en sera informé par voie électronique par le Vendeur dans les plus brefs délais. Le Consommateur est alors intégralement remboursé de la somme qu'il a payée.
3. Chaque offre contient des informations indiquant clairement au Consommateur les droits et obligations liés à son acceptation.
4. Si une offre a une durée de validité limitée ou si elle est soumise à des conditions, ceci y est explicitement indiqué.
5. Si l'une des dispositions des présentes conditions générales devait être nulle ou annulée, les autres dispositions continueraient à produire pleinement leurs effets.
6. Dans les présentes conditions générales, par « par écrit » on entend : par courrier, par fax ou par voie électronique.
7. Toutes les offres, tous les dessins, toutes les conceptions, tous les calculs, tous les modèles, tous les diagrammes et tous les schémas restent la propriété du Vendeur et ne peuvent être copiés, modifiés, fournis à des tiers ou mis à disposition pour consultation sans l'accord écrit préalable du Vendeur. Le Vendeur n'est dans l'obligation de fournir aucune donnée.

Article 5 : Le Contrat

1. Le Contrat est conclu au moment de l'acceptation de l'offre par le Consommateur et de la satisfaction des conditions correspondantes. Si le Consommateur a accepté l'offre par voie électronique, le Vendeur accuse aussitôt réception de l'acceptation de l'offre par voie électronique. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par le Vendeur, le Consommateur peut résilier le Contrat.
2. Le Vendeur transmet au Consommateur les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce qu'elles puissent être stockées par le Consommateur de manière accessible sur un support de données durable, au plus tard lors de la livraison du produit, du service ou du contenu numérique dans le cadre du Contrat :
 - (a) les coordonnées du Vendeur où le Consommateur peut présenter ses réclamations ;



- (b) les conditions et les modalités d'exercice du Droit de rétractation par le Consommateur, ou une indication claire de 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 ;
- (e) le cas échéant, les frais de livraison ;
- (f) et le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du Contrat à distance.

Article 6 : Droit de rétractation

1. Le Consommateur peut résilier un Contrat concernant l'achat d'un produit pendant un Délai de réflexion d'au minimum 14 jours sans devoir se justifier. Le Vendeur peut demander au Consommateur la raison de la rétractation mais ne peut pas l'obliger à l'indiquer.
2. Le Délai de réflexion visé à l'alinéa 1 commence le jour suivant la réception du produit par le Consommateur ou un tiers désigné – autre que le transporteur – à l'avance par le Consommateur. Si le Consommateur a commandé plusieurs produits dans la même commande, le Délai de réflexion commence à courir lorsqu'il a reçu le dernier produit.
3. Le Vendeur peut, pour autant qu'il ait informé clairement le Consommateur avant le processus de commande, refuser une commande de plusieurs produits ayant des délais de livraison différents.
4. Le Droit de rétractation est exclu pour les produits sur mesure fabriqués selon les spécifications ou les souhaits uniques du consommateur. Les produits sur mesure comprennent une serrure cylindrique ou des clés fabriquées sur mesure pour le Consommateur à l'aide d'un code unique.

Article 7 : Obligations du Consommateur en cas de rétractation

1. Pendant le Délai de réflexion, le Consommateur manipule le produit et son emballage avec soin. Le Consommateur ne déballe ou n'utilise le produit que dans la mesure du nécessaire afin d'établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit.
2. Le Consommateur est le seul responsable de toute dépréciation du produit à la suite d'un traitement non conforme à celui autorisé aux termes de l'alinéa 1.
3. Dès que possible, mais en tout cas durant le Délai de réflexion, le Consommateur renvoie le produit à l'adresse indiquée par le Vendeur.
4. Le Consommateur renvoie le produit avec tous les accessoires livrés dans leur état et emballage d'origine, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par le Vendeur.
5. Les risques et la charge de la preuve pour l'exercice en bonne et due forme et dans les délais du Droit de rétractation reviennent au Consommateur.



6. Le Consommateur assume les frais directs du retour du produit.

Article 8 : Obligations du Vendeur en cas de rétractation

1. Si le Vendeur permet au Consommateur de signaler sa rétractation par voie électronique, il envoie un accusé de réception dès réception de cette notification.
2. Le Vendeur rembourse tous les paiements du Consommateur, y compris les frais de livraison facturés par le Vendeur pour le produit retourné, immédiatement ou dans les 14 jours suivant le jour où le Consommateur lui a notifié la rétractation. À moins que le Vendeur ne propose de venir récupérer le produit lui-même, il peut attendre d'avoir reçu le produit avant de procéder au remboursement ou demander au Consommateur une preuve attestant qu'il a renvoyé le produit, selon la première éventualité.
3. Pour le remboursement, le Vendeur utilise le même mode de paiement que le Consommateur, sauf si celui-ci accepte un autre moyen de paiement. Le remboursement est gratuit pour le Consommateur.
4. Si le Consommateur a opté pour une méthode de livraison plus coûteuse que la méthode standard la plus abordable, le Vendeur n'a pas à rembourser les frais supplémentaires résultants.

Article 9 : Prix

1. Pendant la période de validité reprise dans l'offre, le prix des produits et/ou des services proposés n'a pas augmenté, exception faite des changements de prix dus à des variations des taux de TVA.
2. Les prix mentionnés dans l'offre de produits ou de services sont TTC.

Article 10 : Respect du Contrat et garantie supplémentaire

1. Le Vendeur garantit durant cinq (5) ans à compter de la date de livraison que les produits et / ou les services sont conformes au Contrat, aux spécifications énoncées dans l'offre, aux exigences raisonnables de fiabilité et / ou à la facilité d'utilisation et aux dispositions légales et / ou aux règlements gouvernementaux existants à la date de la conclusion du Contrat. En cas d'accord, le Vendeur garantit également que le produit est adapté pour un usage autre que normal.
2. Pour les articles et les parties d'articles, la garantie ne s'étend pas au-delà de la livraison d'articles de remplacement, de parties d'articles, de la réparation ou du crédit du montant de la facture sans frais, à la discrétion du Vendeur. La garantie ci-dessus ne couvre que les défauts de matériel et de fabrication si le travail est effectué par le Vendeur. Les réparations et les livraisons de remplacement ne prolongent pas la période de garantie.
3. Le Consommateur ne peut invoquer la garantie si les défauts résultent de modifications ou de réparations non effectuées par ou pour le compte du Vendeur, d'un montage défectueux, de l'utilisation de clés ou d'ébauches de clés pour cylindres non fournies par le Vendeur, de dommages dus à une utilisation abusive, à un entretien incorrect ou



négligent, à l'usure normale, ainsi qu'à toute utilisation non prescrite ou inhabituelle ou résultant d'une (tentative de) cambriolage ou d'autres dommages causés de quelque manière que ce soit par des tiers.

4. Pour bénéficier de la garantie, le Consommateur doit signaler le défaut dans un délai raisonnable après l'avoir découvert et soumettre au Vendeur le produit accompagné de l'original du justificatif d'achat.

Article 11 : Livraison et exécution

1. Le Vendeur apporte le plus grand soin à la réception et mise en œuvre des commandes de produits. Les délais de livraison indiqués sont fixés aussi précisément que possible, mais ils ne sont qu'indicatifs et ne peuvent en aucun cas être considérés comme des échéances définitives.
2. Le délai de livraison ne commence à courir qu'après réception par le Vendeur de toutes les données nécessaires à l'exécution du Contrat et après réception par le Vendeur de l'acompte convenu de la part du Consommateur.
3. L'adresse communiquée par le Consommateur au Vendeur vaut comme lieu de livraison.
4. Conformément aux dispositions énoncées à ce égard dans les présentes conditions générales, le Vendeur met en œuvre les commandes acceptées rapidement et au plus tard dans les 30 jours Si la livraison est retardée ou si une commande ne peut pas être réalisée, ou seulement en partie en raison entre autres d'une disponibilité limitée, le Consommateur en est notifié au plus tard 30 jours après avoir passé commande. Le Consommateur est en droit dans ce cas de résilier le Contrat sans frais.
5. Le risque de dommages et / ou de perte de produits incombe au Vendeur jusqu'au moment de la livraison au Consommateur ou à un représentant désigné à l'avance et notifié au Vendeur, sauf convention contraire exprès.

Article 12 : Propriété

1. Tous les articles livrés au Vendeur restent la propriété de celui-ci ou de ses fournisseurs jusqu'à réception du paiement intégral de tous les montants – y compris les intérêts et les frais – dus par le Consommateur au Vendeur en ce qui concerne les articles livrés ou à livrer en vertu de tout Contrat.



Article 13 : Règlement des réclamations

1. Les réclamations relatives à l'exécution du Contrat doivent être soumises au Vendeur dans un délai raisonnable, avec une description complète et claire, dès que le Consommateur a découvert les défauts. Les réclamations peuvent être adressées à l'adresse postale ou à l'adresse électronique du Vendeur, telles qu'elles figurent à l'article 2 des présentes conditions générales.
2. Les réclamations soumises au Vendeur seront traitées dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception de la réponse. Si une réclamation nécessite un délai de traitement sans doute plus long, le Vendeur répond dans les 14 jours par un accusé de réception en précisant la date à laquelle le consommateur peut escompter une réponse plus détaillée.

Article 14 : Responsabilité

1. La responsabilité du Vendeur à l'égard du Consommateur est limitée à l'exécution des obligations énoncées dans les présentes conditions générales.
2. Excepté en cas d'intention ou de négligence grave de la part du Vendeur et sous réserve de la responsabilité légale en vertu de dispositions impératives, le Vendeur n'est jamais responsable des dommages subis par le Consommateur. La responsabilité pour les dommages indirects, les dommages consécutifs – prévisibles et imprévisibles, matériels et immatériels – la perte de chiffre d'affaires, le manque à gagner, les dommages dus au retard, ainsi que les dommages résultant de la responsabilité, est expressément exclue.
3. À l'exception de la responsabilité civile prévue par le droit impératif, le Vendeur n'accepte aucune responsabilité pour les actes ou omissions des personnes (morales) qu'il engage.

Article 15 : Droits de propriété intellectuelle

4. Le Vendeur conserve tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux marchandises qu'il a livrées. Le Vendeur est et restera le détenteur exclusif de tous les droits d'auteur, droits de conception et autres droits de propriété intellectuelle relatifs à ses marchandises.
5. Sans l'accord écrit du Vendeur, le Consommateur n'est habilité à copier aucune marchandise que ce soit en tout ou en partie.
6. Le Consommateur ne peut en aucun cas apposer une autre marque sur les produits, utiliser la marque concernée d'une autre manière ou l'enregistrer en son nom propre.

Article 16 : Droit applicable

1. Le Contrat passé avec le Consommateur et les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais. En outre, si un Consommateur a son lieu de résidence permanente ou son domicile en dehors de l'UE, ou ailleurs dans l'UE, il bénéficie de la protection des dispositions impératives de son pays de résidence.



Article 17 : Dispositions diverses

1. Le Vendeur se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales. Le Vendeur annonce les modifications au moins 1 (un) mois avant la date d'entrée en vigueur au moyen d'une annonce sur le site web et le Consommateur en est également informé par courrier électronique. Si la modification a pour effet de fournir au Consommateur une prestation qui diffère substantiellement de la prestation initiale, celui-ci est habilité à résilier le Contrat lorsque les conditions modifiées entreront en vigueur.

Si les présentes conditions générales sont également rédigées dans une autre langue que le néerlandais, le texte néerlandais prévaut toujours en cas de divergence.