

# Conditions générales

Tout client est supposé connaître nos conditions générales de vente et de paiement et les accepter, même lorsque les conditions d'achat s'appliquent, sauf s'il en a été convenu autrement par écrit.

Pour le traitement de sa commande, le client a le choix entre 4 langues, à savoir : le français, le néerlandais, l'allemand et l'anglais. La langue sélectionnée par le client sera utilisée pour le traitement complet de la transaction.

## 1. Données relatives à la société

C.V.B.A. De Meutter Paul Elektriciteit

Industriepark 13B

2220 Heist-Op-Den Berg

Belgique

0800 91 75 50

[Contact](#)

Numéro de TVA : BE 0436 220 678

Numéro de compte bancaire : BE75739012663551

## 2. Produits

Nous distribuons des produits d'éclairage allant des luminaires aux lampes, ainsi que toutes sortes d'accessoires et de meubles pour la maison.

## 3. Commandes

Les commandes sont acceptées sous réserve et exécutées en fonction de nos possibilités.

Sur demande, le client peut obtenir une confirmation écrite de la commande.

Les marchandises sont vendues et considérées comme étant acceptées en nos bureaux et magasins, quels que soient l'endroit, la manière ou les conditions de livraison.

Les frais d'envoi éventuels sont à charge du client. Gardez à l'esprit que les couleurs des produits sur les images du site Web peuvent parfois légèrement différer des couleurs réelles des produits.

Votre commande est complète et l'accord entre nous est définitif une fois que nous avons confirmé votre commande par e-mail et que nous avons reçu l'approbation de l'émetteur de votre carte pour votre transaction de paiement.

Si l'émetteur de votre carte refuse d'accepter votre paiement, nous ne pouvons être tenus responsables des retards de livraison et/ou de la non-livraison de votre commande. Les commandes sans paiement valide au nom du titulaire de la carte enregistrée ne seront ni acceptées ni traitées.

## 4. Prix

Les prix tels qu'indiqués en ligne sont contraignants, sauf en cas de force majeure.

Il est toujours précisé à côté des prix mentionnés sur notre site Web s'ils sont TVA incluse ou non. Les commandes sont toujours facturées TVA incluse sauf s'il s'agit d'un envoi hors de l'UE ou de clients possédant un numéro de TVA valable hors de la Belgique. Dans ces derniers cas, le client n'est pas redevable de la TVA.

Cependant, nous pouvons décider de facturer des frais d'expédition en plus du prix d'achat. Dans ce cas, nous vous tiendrons toujours informé avant de finaliser votre commande.

## 5. Délais de livraison et transport

Les [délais de livraison](#) sont donnés à titre purement indicatif. Ce délai de livraison peut s'allonger pour les produits d'éclairage design. Si plus de 2 mois se sont écoulés depuis la commande, le client a la possibilité de l'annuler par écrit. Les clients professionnels n'ont pas ce droit d'annulation.

Si nous ne pouvons pas livrer à temps, nous vous en informerons toujours avant l'expiration du délai de livraison prévu. Nous conviendrons alors avec vous d'une nouvelle date de livraison. Si nous ne respectons pas non plus ce deuxième délai, vous pouvez, en tant que consommateur, résilier le contrat sans frais. Nous vous rembourserons alors dans les 30 jours suivant la résiliation.

Si nous ne vous avertissons pas avant l'expiration de la date de livraison initialement prévue, vous pouvez, en tant que consommateur, résilier immédiatement et sans frais le contrat à l'expiration de ce délai.

Nous vous rembourserons alors dans les 30 jours suivant la résiliation.

Attention, en cas de livraisons hors de l'UE, vous serez toujours facturé des droits et taxes. Les droits et taxes sont toujours à charge du client.

Les marchandises livrées restent la propriété du vendeur jusqu'au paiement intégral des factures.

Si l'envoi part pour l'étranger, Elektriciteit Paul De Meutter CV n'agit que comme exportateur et le destinataire comme importateur. Le destinataire est tenu de déclarer les cotisations Recupel locales. Elektriciteit Paul De Meutter CV ne peut être tenu pour responsable de déclarer les cotisations Recupel locales ou nationales.

### [Plus d'info concernant la livraison](#)

Nous ne sommes pas responsables des dommages consécutifs à une livraison tardive ou à la non-livraison par notre transporteur. En tout état de cause, notre responsabilité est limitée à la valeur des articles dont vous pouvez prouver qu'ils n'ont pas été reçus.

Vous devez signaler les défauts visibles le plus rapidement possible et en tout cas dans les 7 jours suivant la livraison. Lorsque nous parlons de défauts visibles, nous pensons par exemple à des marchandises qui ont été endommagées pendant le transport, qui ne correspondent pas

aux articles mentionnés sur le bon de livraison ou qui ne correspondent pas aux articles que vous avez commandés (défauts visibles).

## 6. Réserve de propriété

Lorsque vous passez commande en tant que client et choisissez de faire livrer votre commande, nous demandons le paiement intégral avant d'expédier vos produits. Votre commande sera réservée 1 mois à notre entrepôt. Ce délai court à partir du moment où tous les produits commandés sont prêts dans notre magasin. Nous vous envoyons d'ailleurs un e-mail lorsque votre commande est complète et prête à être enlevée.

Si vous ne venez pas chercher votre commande ou ne payez pas votre commande dans le délai de 1 mois, nous nous réservons le droit de remettre les produits que vous avez commandés en stock et d'annuler la commande.

## 7. Paiements et remboursements

Nous ne pouvons accepter que les paiements effectués via les modules de paiement de notre site web.

Nous acceptons Bancontact, la carte de crédit, PayPal ou le virement bancaire.

peeq.be	Bancontact, Mastercard, Visa, Paypal, KBC, Belfius et virement bancaire.
peeq.fr	Mastercard, Visa, Paypal, Apple Pay et virement bancaire.
peeq.nl	IDEAL, Mastercard, Visa, Paypal, Apple Pay et virement bancaire.
peeq.de	Mastercard, Visa, Paypal, Apple Pay, Giro Pay et virement bancaire.
peeq.lu	Mastercard, Visa, Paypal, Apple Pay et virement bancaire.
peeq.at	Mastercard, Visa, Paypal, Apple Pay, EPS et virement bancaire.
peeq.co.uk	Mastercard, Visa, Paypal et Apple Pay.
peeq.ch	Mastercard, Visa, Paypal, Apple Pay et Twint.
peeq.com	Mastercard, Visa et Paypal.

Les paiements, remboursements et facturation s'effectuent toujours en euros ou en livres sterling en cas de livraison en Grande-Bretagne. Les prix indiqués dans une autre devise que l'euro et la livre sterling sur le site Internet ne sont affichés qu'à titre purement informatif.

Pour les remboursements, c'est toujours le montant initial qui est remboursé dans la monnaie dans laquelle le paiement a été effectué (c.-à-d. l'euro ou la livre sterling). Le remboursement sera effectué avec le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour effectuer le paiement.

Si une autre devise a cours dans votre pays, le remboursement s'effectuera au taux de change du moment. Nous déclinons toute responsabilité pour les éventuelles fluctuations de change qui peuvent se passer entre le moment de l'achat/du paiement et le moment du remboursement.

Nous vous rembourserons l'intégralité du prix d'achat dans les 14 jours suivant la réception des marchandises ou jusqu'à ce que vous ayez prouvé que vous avez renvoyé les marchandises, la date retenue étant celle du premier de ces délais.

Le remboursement comprend les frais de livraison, sauf si vous avez choisi un mode de livraison différent de la livraison standard la moins chère proposée par nous lorsque vous avez passé votre commande.

## 8. Annulation de commande

Tant que votre commande n'a pas été expédiée, il vous est encore possible de l'annuler. Pour cela, faites-nous savoir le plus rapidement possible par courriel que vous souhaitez annuler (une partie de) votre commande. L'annulation n'est malheureusement plus possible lorsque votre commande est déjà en cours d'expédition. Attention : les clients professionnels (c'est-à-dire les clients ayant un nom de société et/ou un numéro de TVA) ne bénéficient pas de ce droit d'annulation.

## 9. Droit de rétractation

Peeq vous autorise à échanger ou à retourner un produit dans les trente jours qui suivent la livraison, sans amende ni justification, conformément au droit de rétractation européen. Justifier votre décision n'est donc pas obligatoire, mais peut toutefois nous être utile pour améliorer notre service et notre offre. Les frais d'envoi pour le retour du produit sont toujours à la charge du client.

Ce droit ne s'applique qu'aux commandes au sein de l'Union européenne (+ Islande, Liechtenstein et Norvège). Les clients de Suisse et du Royaume-Uni peuvent également annuler leurs commandes mais doivent assumer eux-mêmes les frais d'importation.

Avant de réexpédier votre produit, nous vous demandons de prendre contact par e-mail avec le service à la clientèle. Vous recevrez alors un document spécifique qui nous permettra de traiter plus rapidement le retour de votre produit dans notre entrepôt.

### Conditions:

- Un article n'est accepté en retour que s'il répond à nos conditions spécifiques. Tout manquement à ce niveau peut donner lieu à un refus du retour.
- Les produits doivent être intacts et dans leur emballage d'origine (intact). Les produits ne peuvent présenter aucune trace d'utilisation, ils ne peuvent être examinés que comme cela se ferait dans un magasin physique. Si vous installez ou utilisez malgré tout le produit, cela signifie que vous l'acceptez.
- Les produits doivent être intacts, inutilisés et renvoyés dans leur emballage d'origine (non endommagé).
- L'emballage d'origine doit encore se trouver dans un conditionnement scellé, au minimum.
- L'emballage d'origine ne peut pas avoir été altéré de quelque manière que ce soit (étiquettes, autocollants, dégâts, mentions, etc.).
- Une fois que vous avez reçu vos documents de retour, vous avez 14 jours civils pour nous

renvoyer le produit.

## Exceptions:

- Le droit de rétractation ne vaut pas pour des produits fabriqués sur mesure pour le client, du travail sur mesure ou des produits clairement destinés à une personne spécifique. Les câbles mesurés par exemple ne sont pas repris. En revanche, ceux de taille standard (par exemple 100 mètres) peuvent être retournés.
- Le droit de rétractation ne vaut pas pour des articles utilisés, endommagés ou incomplets.
- Le droit de révocation européen ne s'applique pas aux clients professionnels (c'est-à-dire les clients qui ont un nom d'entreprise et/ou un numéro de TVA).
- Le droit européen de rétractation s'applique uniquement aux commandes expédiées dans les 28 états membres de l'UE plus l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège.

## Procédure de rétractation et de retour des marchandises:

Respectez les étapes suivantes si vous souhaitez vous rétracter et retourner votre colis.

1. Informez-nous par e-mail ou via le formulaire dédié de votre souhait de renvoyer le produit acheté, et ce, dans les 30 jours qui suivent la réception de votre commande. Mentionnez toujours votre numéro de client, le numéro de la facture et les références des produits que vous comptez retourner. Une fois le document de retour reçu, vous disposez de 14 jours ouvrables pour nous renvoyer le colis. Justifier votre décision n'est pas obligatoire, mais peut toutefois nous être utile pour améliorer notre service et notre offre. Cliquez sur le lien ci-dessous pour télécharger le formulaire standard :  
[Télécharger le modèle de formulaire de rétractation](#)

2. Le produit doit être renvoyé à vos frais et sous votre propre responsabilité à l'adresse suivante :

C.V.B.A. De Meutter Paul Elektriciteit  
Industriepark 14A  
2220 Heist-op-den-Berg  
Belgique

Vous êtes responsable de toute dégradation et/ou perte survenue(s) pendant le transport de retour. Peeq rejette toute responsabilité à ce niveau.

Si vous faites un retour de l'extérieur de l'Union européenne, veuillez toujours utiliser une société spécialisée dans les services de livraison de courrier et de logistique (par exemple : DPD, TNT, DHL,...), n'utiliser pas un bureau de poste. Si vous utilisez quand-même un bureau de poste, vous serez tenu responsable de toutes les formalités douanières.

3. Une fois le colis reçu, nous vérifions dans les plus brefs délais que le produit répond aux conditions de retour et vous informons de notre décision à ce sujet par e-mail. Si les conditions de retour ont été respectées, le montant intégral de votre commande est

remboursé sur votre compte.

Attention : nous remboursons uniquement le prix d'achat et les frais de livraison (le cas échéant). Les frais d'expédition pour le retour du produit sont toujours à votre charge.

Si le produit est légèrement différent de ce que prévoient nos conditions de retour (c'est-à-dire si le produit peut encore être revendu), le retour peut être accepté. Dans ce cas cependant, des frais peuvent vous être facturés en raison de la diminution de la valeur du produit.

4. Si vous le souhaitez, nous pouvons renvoyer le produit à vos frais avec une société de transport. Si le retour refusé se trouve encore dans notre magasin au bout de 14 jours civils, vous serez informé par courriel que le produit n'est plus sous notre responsabilité. Des frais de gardiennage pourront être facturés à partir de ce moment.

## 10. Garantie

En standard, la période de garantie s'élève à 2 ans sur les appareils d'éclairage et l'équipement électrique (donc pas sur les ampoules et les batteries).

La garantie est exclue pour les vices apparents à partir de l'acceptation des marchandises dans nos magasins.

Dans la mesure du possible et du raisonnable, vous avez le choix entre la réparation et le remplacement. Ce n'est que si la réparation ou le remplacement est excessif ou impossible, ou ne peut être effectué dans un délai raisonnable, que vous avez le droit d'exiger une réduction du prix ou la résiliation du contrat de vente.

La garantie expire en cas de non-respect des instructions d'entretien et du mode d'emploi fournis avec les marchandises, en cas de mauvais usage des marchandises livrées ou si le client a fait procéder à des modifications sans notre autorisation expresse.

Le vendeur ne peut jamais se porter garant de promesses qui n'ont pas été faites par écrit.

Le vendeur ne peut être tenu pour responsable de dommages aux appareils ou aux installations dus aux conditions météorologiques comme les tempêtes, la neige, la grêle, les infiltrations d'eau, la foudre, etc. ; des pannes provoquées par une surtension du réseau électrique ; des pannes occasionnées par le raccordement non conforme d'appareils et de câbles par le client ; de l'usure ou des pannes faisant suite à un entretien négligent, une surchauffe due à l'usage d'une ampoule ou d'une lampe halogène trop puissante ; des frais indirects occasionnés par la mise hors service de l'article défectueux.

## 11. Conformité et garantie

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou les services sont conformes au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de bonne qualité et/ou d'utilité et aux dispositions légales et/ou prescriptions édictées par les pouvoirs publics en vigueur à la date de la conclusion du contrat.

2. Une garantie accordée par l'entrepreneur, le fabricant ou l'importateur n'entame en rien les droits légaux et les exigences que le consommateur peut, en cas de non-respect des obligations de l'entrepreneur, faire valoir vis-à-vis de l'entrepreneur en vertu de la loi et/ou du contrat à distance.

## 12. Réclamations

Si vous avez encore des réclamations concernant nos services, vous pouvez nous contacter à l'adresse [info@peeq.be](mailto:info@peeq.be). Nous nous efforcerons de traiter votre plainte dans les 7 jours.

Le matériel d'emballage doit être conservé pour inspection. Si le client refuse de réceptionner les marchandises, celles-ci seront entreposées aux risques et frais du client, jusqu'à leur paiement intégral.

Dans les 5 jours ouvrables, il sera communiqué au consommateur le délai dans lequel une proposition de solution du litige lui sera faite.

## 13. Conditions de paiement

Nos factures sont payables d'avance sur le numéro de compte IBAN : BE75739012663551, BIC : KREDBEBB.

En cas de non-paiement d'une facture à sa date d'échéance, vous recevrez d'abord un rappel écrit. Si vous ne payez pas dans les 14 jours suivant la réception de ce rappel, un intérêt de 10 % sera facturé et le montant dû sera augmenté comme suit :

- 20 euros sur la tranche si le solde dû est inférieur ou égal à 150 euros ;
- 30 euros plus 10% du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 euros et 500 euros si le solde dû est compris entre 150,01 euros et 500 euros ;
- 65 euros plus 5% du montant dû sur la tranche supérieure à 500 euros avec un maximum de 2000 euros si le solde dû est supérieur à 500 euros".

## 14. Prévention de la contrefaçon

La C.V.B.A. De Meutter Paul Elektriciteit - Peeq - propose uniquement que des produits achetés auprès des fabricants originaux et de leurs grossistes. En cas de doute sur l'authenticité des produits, les consommateurs peuvent trouver plus d'informations et de conseils sur le site web <https://www.eccbelgie.be>. En cas de soupçon de contrefaçon, les consommateurs peuvent toujours déposer une plainte via la ligne d'assistance : <https://meldpunt.belgie.be/meldpunt>.

## 15. Obligation de reprise

Chez Peeq, après avoir acheté un nouveau produit, vous pouvez nous renvoyer un ancien produit similaire. Cela peut se faire par le biais d'un retour ou vous pouvez également envoyer vous-même ce produit pour qu'il soit repris. Le traitement de cette reprise est gratuit. Les frais d'expédition pour cette reprise sont toujours à la charge du client. Vous pouvez demander un retour via [info@peeq.be](mailto:info@peeq.be).

## 16. Force majeure

En cas de force majeure, nous ne sommes pas tenus de remplir nos obligations contractuelles. Dans ce cas, nous pouvons soit suspendre nos obligations pour la durée de la situation de force majeure, soit résilier définitivement le contrat. S'agissant d'un cas de force majeure, nous ne vous devons pas de dommages et intérêts à ce titre.

La force majeure est toute circonstance indépendante de notre volonté et de notre contrôle qui empêche l'exécution totale ou partielle de nos obligations. Nous entendons par là, entre autres, les grèves, les incendies, les pannes d'exploitation, les pannes d'énergie, les pannes de réseau (de télécommunications) ou de connexion ou les systèmes de communication utilisés et/ou l'indisponibilité de notre site web à tout moment, la non-livraison ou la livraison tardive des fournisseurs ou d'autres tiers engagés, ....

## 17. Code de conduite BeCommerce

C.V.B.A. De Meutter Paul Elektriciteit – Peeq – est membre de BeCommerce et est soumise au code de [conduite](#) du label de qualité BeCommerce et aux décisions du :

Comité van Toezicht van BeCommerce BDMA

Wetenschapspark 1 – lab 1

Campuslaan 1

3590 Diepenbeek

Belgique

E-mail: [info@becommerce.be](mailto:info@becommerce.be)

## 18. Droit applicable – Juge compétent

Tous les contrats que nous concluons avec nos clients, quel que soit leur lieu de résidence, sont exclusivement régis par le droit belge. Si, pour des raisons de droit international, un autre droit est d'application, l'interprétation des présentes conditions générales se réfère en premier lieu à la loi belge sur les pratiques du marché et la protection du consommateur, telle qu'elle est reprise dans le Code de droit économique.

En cas de litige, seuls les tribunaux belges sont compétents.

## 19. Règlement extrajudiciaire

Dans le cadre du règlement extrajudiciaire des litiges, le Service de Médiation des Consommateurs du SPF Economie est compétent pour recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation. Ce service traitera la demande lui-même ou la transfèrera à l'entité qualifiée. Vous pouvez contacter le Service de Médiation des Consommateurs via le lien suivant: <http://www.mediationconsommateur.be//fr>.

En cas de litige transfrontalier, vous pouvez de plus faire appel à la plateforme "Online Dispute Resolution" de l'Union Européenne via le lien: <http://ec.europa.eu/odr>.

## 20. Données relatives à My Peeq

Toutes les données présentées dans « Peeq » sont indicatives et montrent les données telles qu'elles sont reprises dans notre système ERP. Ces données sont régulièrement mises à jour plusieurs fois par jour. En cas d'incohérences entre les données présentées dans My Peeq et le système ERP, les données reprises dans le système ERP prévalent.