

Conditions générales de vente

Dernière mise à jour : 03 novembre 2021

Les conditions générales de vente détaillées ci-dessous régissent exclusivement les relations contractuelles entre la société 4MURS SA, au capital de 1 570 500 €, dont le siège social se situe au 74 rue Costes et Bellonte, 57155 Marly, et les clients désirant effectuer une commande sur le site www.4murs.be.

Les présentes conditions définissent les modalités de vente entre www.4murs.be et le client, de la commande, jusqu'au paiement et à la livraison.

1. Prix des produits vendus en ligne

Les prix des produits affichés sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TTC) et hors frais de livraison.

Pour les produits présentés sur le site et non vendus en ligne : les prix sont donnés à titre indicatif.

Promotions et périodes de soldes : les prix promotionnels et prix soldés pratiqués sur 4murs.be sont des prix spécifiques au web et ne sont pas appliqués de la même manière dans nos magasins.

2. Les échantillons et les nuanciers

Le client a la possibilité de commander des échantillons de papiers peints, frises et galons et des nuanciers de peinture (un nuancier de peinture est une impression de la teinte d'une peinture sur un bristol).

La dimension d'un échantillon de papier peint est la suivante : 21,0 x 29,7 cm (format A4).

La longueur d'un échantillon de frise ou de galon est de 29,7 cm. La largeur varie selon la hauteur de la frise ou du galon.

La dimension d'un nuancier de peinture est la suivante: 5,94 x 21,0 cm.

L'expédition s'effectue par courrier ordinaire.

Les frais de traitement pour la préparation sont facturés 0,70 € par échantillon/nuancier.

Les échantillons/nuanciers ne peuvent être ni repris, ni échangés, ni remboursés.

3. Disponibilité

Le client est informé de la disponibilité des produits sur chaque fiche article.

4. Paiement et sécurisation des transactions

Le paiement de la commande s'effectue en ligne.

Les modes de paiement autorisés sont les suivants :

 Carte bancaire (Bancontact, Visa, Mastercard, Maestro)

 Paypal

 E-carte cadeau 4MURS

Le débit de votre compte est effectué au moment de l'expédition de la commande.

Le paiement en ligne est sécurisé par le protocole S.S.L.. Ce cryptage assure la confidentialité des données bancaires. Par conséquent, il est impossible de les lire au moment de leur saisie et lors des transferts faits sur Internet. Pour toute transaction, le client est connecté au serveur du centre de traitement des règlements, dont la Banque CIC en est le responsable.

Les données bancaires ne sont pas véhiculées par 4murs.be et ne sont donc pas enregistrées sur ses serveurs. Pour cette raison, le client devra les saisir à chaque commande. Ces données sont protégées par cryptage.



Afin de lutter contre les fraudes, 4murs.be peut dans certains cas vous demander de justifier votre identité et la carte bancaire utilisée pour le paiement. Ces documents sont utilisés uniquement pour le traitement de votre commande et sont détruits immédiatement après leur vérification. Le traitement de votre commande est effectué après réception de ces documents. Dans le cas où vous ne souhaitez pas nous communiquer ces documents ou si les documents reçus ne sont pas conformes, la commande sera annulée.

La e-carte cadeau 4MURS peut être utilisée pour régler vos achats sur www.4murs.be, en complétant si nécessaire avec un autre moyen de paiement accepté.

Il n'est possible d'encaisser qu'une seule e-carte cadeau par commande.

5. Frais de livraison en Belgique

Le montant des frais de livraison est unique et ne varie pas selon le poids ou le volume de la commande :



-  livraison à domicile : 4,95 €
-  livraison en express : 14,90 €

Pour les commandes composées exclusivement d'échantillons, il n'y a aucun frais de livraison à rajouter (pour plus d'information : [2. Les échantillons](#)).

6. Modalités de Livraison en Belgique

La livraison s'effectue à l'adresse indiquée par le client en Belgique. Chaque commande est traitée dès sa validation du lundi au vendredi.

Le client peut choisir parmi les modes de livraison suivants :

-  À domicile avec Colissimo et Bpost : Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le client dans un délai de 4 à 13 jours ouvrables à compter de la validation de la commande (c'est-à-dire hors samedi, dimanche et jours fériés).
-  En express avec Chronopost : les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le client dans un délai de 3 à 8 jours ouvrables à compter de la validation de la commande. Les délais peuvent être rallongés compte tenu de l'épidémie du COVID 19. Le délai de livraison en express avec Chronopost peut nécessiter 1 jour ouvrable supplémentaire dans les zones difficiles d'accès.



En cas d'absence lors de la livraison, le ou les colis seront placés à disposition du client dans une des agences Bpost. Le client sera notifié de la mise à disposition et de l'adresse de l'agence concernée. Tout colis est conservé pendant 10 jours ouvrables. Passé ce délai, le colis sera retourné à 4murs.be.

S'il s'avère qu'un colis est endommagé (colis ouvert, présence d'impacts ...) ou s'il manque des produits suite à une avarie du transport, le client pourra refuser le colis. Le client devra alors remplir la feuille d'émargement en y indiquant "Refus pour avarie".

Si le client n'a pas reçu son colis dans les délais de livraison indiqués, il est conseillé de contacter le service client via [l'Aide et contact](#). Après examen du service client et accord du client, 4murs.be relivrera ou remboursera le client.

7. Frais de livraison à l'international

Le montant des frais de livraison varie uniquement selon le pays de livraison choisi et non selon le poids ou le volume de la commande :

-  Groupe 1 : Allemagne, Luxembourg, Pays-Bas et Pologne : 9,90 €
-  Groupe 2 : Autriche, Danemark, Estonie, Hongrie, Irlande, Italie, Lituanie, Lettonie, République Tchèque, Slovaquie et Suède : 19,90 €

 Groupe 3 : Espagne : 29,90 €

 Groupe 4 : Bulgarie, Croatie, Finlande, Grèce et Portugal : 49,90 €

 Groupe 5 : Roumanie : 59,90 €

Pour les commandes composées exclusivement d'échantillons, il n'y a aucun frais de livraison à rajouter (pour plus d'information : [2. Les échantillons](#)).

8. Modalité de livraison à l'international

La livraison s'effectue à l'adresse indiquée par le client dans les pays suivants : Allemagne, Autriche, Bulgarie, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède.

www.4murs.be ne peut assurer la livraison dans les îles/territoires suivants :

- Büsingen et l'île d'Helgoland (Allemagne),
- les îles Féroé, Groenland (Danemark),
- les îles Canaries, Ceuta, Melilla (Espagne),
- les îles Aland (Finlande),
- le Mont Athos (Grèce),
- Campione d'Italia, Livigno, San Marin et le Vatican (Italie).

Chaque commande est traitée dès sa validation du lundi au vendredi.

La livraison sera assurée par les services Colissimo et ses transporteurs partenaires.

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le client dans un délai qui dépend du pays de livraison (Les délais de livraison sont comptabilisés en jours ouvrés, c'est-à-dire hors samedi, dimanche et jours fériés) :

 Autriche : 3-4 jours

 Bulgarie : 5-7 jours

 Croatie : 4-7 jours

 Danemark : 4-5 jours

 Espagne : 3-4 jours

 Estonie : 6-7 jours

 Finlande : 4-5 jours

 Grèce : 5-7 jours

 Hongrie : 5-6 jours


 Irlande : 4-5 jours

 Italie : 3-5 jours

 Lettonie : 6-7 jours

 Lituanie : 5-6 jours

 Luxembourg : 3-4 jours

 Pays-Bas : 3-4 jours

 Pologne : 5-6 jours

 Portugal : 4-5 jours

 République Tchèque : 4-5 jours

 Roumanie : 4-6 jours





 Slovaquie : 4-5 jours

 Slovénie : 5-6 jours

 Suède : 4-6 jours

En cas d'absence lors de la livraison, le ou les colis seront placés à disposition du client dans un point d'instance. Le client sera notifié de la

mise à disposition et de l'adresse du point d'instance concerné. La durée d'instance diffère selon le pays de livraison :

-  Autriche, Estonie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Pays-Bas, Pologne, République Tchèque, Slovaquie, Slovénie : 5 jours d'instance
-  Croatie, Danemark, Espagne, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Portugal, Suède : 10 jours d'instance
-  Bulgarie : 20 jours d'instance
-  Roumanie : 30 jours d'instance

S'il s'avère qu'un colis est endommagé (colis ouvert, présence d'impacts ...) ou s'il manque des produits suite à une avarie du transport, le client pourra refuser le colis. Le client devra alors remplir la feuille d'émargement en y indiquant "Refus pour avarie".

Si le client n'a pas reçu son colis dans les délais de livraison indiqués, il est conseillé de contacter le service client via l'Aide et contact.

Après examen du service client et accord du client, 4murs.be relivrera ou remboursera le client.

9. Retours

Le client a la possibilité de retourner tout produit, dans son emballage d'origine, sur une durée allant jusqu'à 2 mois à compter de la réception de la marchandise.

Le client doit s'assurer que la marchandise retournée (en bon état ou défectueuse) soit correctement emballée. Les articles doivent être bien calés dans le carton.

Après avoir mis le bon de retour correctement rempli dans un colis, le client doit indiquer l'adresse de retour :

4MURS - Retours WEB
Rue de la Franco-Belge, 220
CC Cora
7100 - LA LOUVIERE
BELGIQUE

Les frais de retour sont à la charge du client.

Les articles commandés en ligne peuvent également être retournés sans frais dans un délai de 2 mois, non déballés et accompagnés de votre bon de retour dans l'un de nos magasins 4MURS.

10. Remboursement

Dans le cas d'un retour d'une commande complète, 4murs.be rembourse le prix des produits, ainsi que les frais de livraison.

Dans le cas d'un retour d'un ou de plusieurs produits (hors commandes complètes), seul le prix des produits est remboursé.

Les frais de retour sont remboursés dans le cas d'une erreur de 4murs.be (défectueux, erreur de livraison ...).

Le remboursement s'effectue dans les meilleurs délais et au maximum dans les 30 jours suivants le retour de la marchandise (que ce soit par transporteur ou en magasin 4MURS).

Selon le mode de paiement choisi par le client lors de sa commande, le remboursement est effectué par un crédit, soit sur sa carte bancaire, soit sur son compte Paypal.

11. Garanties

Tous les produits vendus sur le site www.4murs.be sont soumis à une garantie légale de conformité, définie par l'article L 211-1 et suivants du code de la consommation (France), et à une garantie contre les vices cachés, définie par les articles 1641 et suivants du code civil français.

12. Service client

Pour toute information ou question, le client a la possibilité de se rendre sur [Aide et contact](#) ou les [Guides de pose](#).

13. Protection des données personnelles

Soucieuse de la protection des données personnelles de ses clients et prospects, l'entreprise 4MURS s'engage à respecter les dispositions :

- de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 telle que modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés,
- du règlement (UE) n° 2016/679 du 27 avril 2016, relative à la protection des données à caractère personnel.

Conformément à la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978 (France), vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données vous concernant. Vous pouvez également vous adresser à l'APD (Belgique).

En tant que responsable du traitement, 4murs.be s'engage à respecter la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, conformément à la présente politique de protection des données personnelles.

En utilisant notre site, en créant un compte client, en vous inscrivant à la newsletter ou en passant commande, vous déclarez accepter sans réserve les termes de la présente politique de protection des données personnelles.

A. 4MURS, responsable du traitement

La société qui collecte les données à caractère personnel et mets en œuvre les traitements des données est la société :

4MURS

SA au capital social de 1.570.500€

74 rue Costes et Bellonte

57155 Marly, FRANCE


RCS METZ 775 618 945

B. Données personnelles collectées et moyens de collecte

4murs.be, en tant que responsable de traitement, est susceptible de traiter, tout ou partie, des données suivantes :

- Nom
- Prénom
- Date de naissance
- Numéro de téléphone
- Adresse e-mail
- Adresse postale
- Identifiant et mot de passe
- Informations relatives aux achats et commandes
- Données d'identification électronique disponibles à partir de votre ordinateur (cookies, adresses IP)
- Données d'activité sur le site 4murs.be (type de pages visitées, date de visite ou encore ajout d'un produit au panier)

Les différents types de cookies utilisés

 - Cookies 4murs.be : ce sont des cookies déposés uniquement par 4MURS pour répondre à des besoins d'optimisation et améliorer votre expérience de navigation.

 - Cookies tiers : ce sont des cookies déposés par des sociétés tierces dans un but statistique.

Accepter ou refuser les cookies tiers

Vous acceptez les cookies tiers dès lors que vous poursuivez votre navigation sur notre site. Ces derniers sont stockés sur votre terminal et seul leur émetteur peut les consulter.

Vous pouvez refuser les cookies tiers ci-dessous. Les conséquences pouvant résulter de votre refus ne relèvent en aucun cas de la responsabilité de 4murs.be.

[Cliquez-ici pour modifier vos préférences en matière de cookies](#)

Nous collectons et exploitons vos informations personnelles dans l'optique de :

- Traiter vos demandes d'informations,
- Traiter vos commandes,
- Dispenser un service de qualité,
- Simplifier votre accès à nos produits et services.

4murs.be est susceptible de collecter des données lorsque :

- Vous naviguez sur notre site internet,

- Vous vous inscrivez sur notre site internet ou en magasin pour recevoir nos newsletters et communications commerciales,
- Vous créez un compte client,
- Vous passez commande sur notre site internet ou en magasin.

C. Finalités de la collecte de vos données personnelles

La collecte de vos données personnelles est nécessaire à 4murs.be en vue de :

- Vous permettre de créer et d'accéder à votre compte client sur le site 4murs.com,
- Traiter et assurer le suivi de votre commande, votre livraison, votre facturation
- Répondre à vos questions via notre service client,
- Gérer les impayés et les contentieux,
- Lutter contre la fraude,
- Adapter la présentation de notre site à votre terminal (mobile, ordinateur ou tablette)

Sous réserve de votre consentement, ces données nous permettent également de :

- Vous adresser des communications commerciales ciblées ou non,
- Personnaliser nos communications en fonction de votre intérêt (selon votre historique d'achat),
- Déterminer votre magasin de prédilection pour vous informer des nouveautés et événements liés à celui-ci,
- Réaliser des statistiques commerciales ou mesures de performance des communications déployées,
- Réaliser des analyses marketing (segmentation, scoring, etc.)

D. Sollicitations commerciales

4murs.be vous demandera votre consentement explicite avant de vous adresser toute communication commerciale. Sans consentement, aucune sollicitation ne vous sera envoyée.

La date du consentement, sa source ainsi que la date d'une éventuelle modification du consentement sont systématiquement archivées dans notre système informatique.

E. Partage des données

4murs.be s'engage à ne pas vendre vos données personnelles à des enseignes partenaires dans un but commercial. Vos données restent à l'usage exclusif de 4murs.be.

F. Conservation des données personnelles

Afin de déterminer les délais de conservation opportuns, 4murs.be opère une distinction entre les prospects et les clients:

- **Les données personnelles des prospects** sont conservées trois (3) ans à compter du dernier contact positif et explicite émanant du prospect. Concernant le prospect, le point de départ de la durée de conservation correspond à une inscription à la newsletter sans achat ou à une création de compte sans achat.
 - **Les données personnelles des clients** sont conservées sans limitation de durée pour les clients actifs et peuvent être effacées si le client exerce son droit à l'oubli. Dans ce cas, le client sera anonymisé. Concernant le client, le point de départ de la durée de conservation correspond à son dernier achat, effectué en magasin ou sur le web.
- Si le client est inactif, c'est-à-dire s'il n'a pas effectué d'achat au cours des trois (3) dernières années, les données personnelles du client sont effacées.

Les données de navigation (cookies, tag) sont conservées pendant un délai maximum de douze (12) mois glissants.

Les données contractuelles sont, quant à elles, conservées et archivées pendant la durée nécessaire aux obligations contractuelles (livraison, garantie, etc.) ainsi qu'aux obligations légales, comptables et fiscales.

G. Comment exercer vos droits ?

Conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, vous pouvez :

- Accéder à l'ensemble de vos données personnelles,
- Rectifier ou mettre à jour vos données si elles sont inexactes ou incomplètes,
- Demander la portabilité de vos données,
- Vous opposer au traitement de vos données,
- Demander l'anonymisation de vos données.

Vous pouvez à tout moment exercer vos droits en adressant votre demande à notre service client, via la section **Aide et Contact** de notre site web. Pour éviter les accès illégitimes aux données personnelles, les échanges se feront exclusivement par e-mail sur l'adresse préalablement liée au compte client concerné.

Vous pouvez également adresser votre demande directement en magasin.

Par ailleurs, pour vous désinscrire de notre newsletter vous pouvez :

- Cliquer sur le lien de désinscription qui figure sur chaque courrier électronique envoyé par 4murs.be,
- Notifier votre volonté de vous désabonner à travers votre compte client dans la partie **Mon compte** puis **Newsletter**.

14. Loi et tribunal compétent

La langue des conditions générales de vente est la langue française. Les présentes conditions générales sont soumises à la loi française.

En cas de litige, seul le tribunal de commerce de Metz sera compétent.

15. Mentions légales

Le site internet www.4murs.be est édité et exploité par la société 4MURS, SA au capital social de 1.570.500€, établie au 74 rue Costes et Bellonte, 57155 Marly, France (03 87 63 28 13), inscrite au Registre des commerces et sociétés de Metz sous le numéro 775 618 945.

Directeur de la publication : Thierry GAGNOT

Hébergeur : OVH, 2 rue Kellermann, 59100 Roubaix, France (08 99 70 17 61).