

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE PRESTATION

## Article 1. Préambule

- 1.1 Les conditions générales de vente et de prestation sont applicables à toutes les commandes de prestation et de services, ci-après « les services » qui sont passées avec l'entreprise *Pinguin SRL*, établie au 4 rue de la Brasserie à 4260 Avennes (Belgique) BCE TVA N° BE0738.601.352, ci-après dénommée « le Prestataire ».
- 1.2 Ces conditions générales de vente sont seules applicables, à l'exclusion des conditions générales ou particulières du client que le prestataire n'aurait pas expressément acceptées par écrit.
- 1.3 Le prestataire pourra modifier les présentes conditions générales de vente à tout moment. Les conditions jointe au moment de la commande restent d'application pour cette commande. Le client déclare en avoir pris conscience, en avoir accepté toutes les clauses et renoncer à se prévaloir de ses conditions d'achat.

## Article 2. Offre et commande

- 2.1 Sauf stipulation contraire dans les conditions particulières du prestataire, le délai de validité de nos offres est de 30 jours.
- 2.2 L'offre de prix envoyée au client constitue une estimation du prix pour les services demandés sans préjudice du temps réellement presté.
- 2.3 Les délais d'intervention, de livraison et d'exécution sont donnés à titre indicatif sans engagement de notre part. Toute modification de ceux-ci ne pourrait être invoquée par le client pour justifier un refus de paiement ou une demande de dommage et intérêts

## Article 3. Prix

- 3.1 Les présentes conditions générales de paiement sont d'application lors de la conclusion d'un devis nonobstant toutes stipulations contraires figurant sur tout document ou toute correspondance émanant du client, sauf acceptation formelle et écrite du prestataire ou un de ses représentants autorisés.
- 3.2 Les prix du prestataire sont libellés en euros, TVA non comprise. Toute augmentation de TVA ou toute nouvelle taxe qui serait imposée entre le moment de la commande et celui de la livraison sera à charge du client.
- 3.3 Les prix du prestataire ne visent que la fourniture de prestations de services décrites dans les conditions particulières à l'exclusion de tous autres travaux et prestations. Si ceux-ci sont commandés par le client, ils lui seront facturés en plus du prix prévu dans les conditions particulières.

## Article 4. Facturation

- 4.1 Les factures seront émises par voie électronique au nom de la personne ou de la société qui aurait commandé l'achat de fournitures ou l'exécution de prestation.
- 4.2 Nous nous réservons le droit de facturer les prestations et fournitures au fur et à mesure des livraisons, même si celles-ci sont partielles.
- 4.3 Si le client ne souhaite pas recevoir la facture par voie électronique, il est prié de le signaler au plus tôt au prestataire. Le prestataire se réserve le droit de refuser l'envoi des factures par voie postale s'il estime que les raisons invoquées par le client pour refuser l'envoi des factures par voie électronique ne sont pas justifiées.

## Article 5. Paiement

- 5.1 L'acompte indiqué sur l'offre devra être versé sur le compte bancaire BE33 1030 6420 2146 du prestataire au moment de l'acceptation de l'offre, pour confirmation du présent contrat.
- 5.2 Le montant restant dû sera payé par le client selon les conditions de paiement prévues à l'alinéa suivant des présentes conditions.
- 5.3 Les factures sont payables, dans la devise de facturation, au siège social du prestataire, au plus tard 15 jours après la date de facturation.

## Article 6. Défaut et retard de paiement

- 6.1 Toute facture impayée à l'échéance produira, de plein droit et sans mise en demeure, un intérêt de retard de 10% par an, pour les particuliers ; pour les commerçants, la loi sur le retard de paiement sera d'application. En cas de services prestés au profit d'un consommateur, s'il existe une faute ou une défaillance du fournisseur, le prestataire lui sera redevable également d'une indemnité forfaitaire et définitive de 15% du montant facturé pour lesdites prestations.
- 6.2 Toute facture impayée à l'échéance sera, en outre, majorée de plein droit et sans mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire et irréductible de 12% du

montant facturé, avec un minimum de de 50,-€ à titre de dommages et intérêts

- 6.3 Le prestataire se réserve le droit de refuser toute commande ultérieure ou d'en subordonner l'acceptation à la remise de garanties suffisantes.

## Article 7. Réclamation - contestation

- 7.1 Toute réclamation ou contestation de la qualité des biens ou prestations ou des factures doit parvenir au prestataire, par lettre recommandée motivée, sous peine de déchéance, au plus tard dans les huit jours à partir de la date de facturation. A défaut du respect de ces conditions de délais et de formes, le client ne pourra plus contester cette facture.
- 7.2 L'introduction d'une réclamation ne libère pas le client de ses obligations de paiement. Si la réclamation est fondée, la garantie de biens est limitée soit au remplacement gratuit des bien reconnus défectueux par le prestataire, soit en remboursement du prix de la commande, à l'exclusion de tous autres dommages et intérêts.

## Article 8. Validation du contrat

- 8.1 Toute commande passée par le client, que ce soit via le site internet du prestataire, un e-mail ou par téléphone, engage le client dès son acceptation par le prestataire. Lors de toute commande passée par le client, celui-ci recevra un accusé de réception par e-mail comportant la confirmation de l'enregistrement de sa commande par le Prestataire.
- 8.2 Toute commande qui n'aura pas été précédée d'une offre écrite du prestataire, ne liera celui-ci qu'après son acceptation formelle.

## Article 9. Résiliation sans cause du contrat

- 9.1 En cas de désistement ou d'annulation plus de 24 heures avant l'arrivée du prestataire, 50% du montant total de l'offre TVAC sera perçu à titre de dédommagement. Pour tout désistement ou annulation de la prestation moins de 24 heures avant l'arrivée du prestataire, de la vente, ou de la location, il sera perçu 100% du montant total de l'offre TVAC à titre de dédommagement.

## Article 10. Rupture du contrat

- 10.1 Le contrat peut être rompu :
  - Dans le cas où les prestataires seraient victime de mauvais traitements, insultes, ou comportement anormal de la part de du client, de ses représentants, ou invités.
  - Dans le cas de dégradations volontaires du matériel fourni par le prestataire.
  - Dans les circonstances où son intégrité physique serait mise en péril.
- 10.2 Si l'une de ces circonstances se produit, le prestataire pourra quitter les lieux de la prestation sans qu'il ne soit question de remboursement ou d'indemnité d'aucune sorte et l'organisateur lui restera redevable des sommes éventuellement dues.

## Article 11. Attribution de compétence

- 11.1 Toutes les conventions conclues avec le prestataire sont soumises au droit belge. En cas de litige, et en cas d'échec de sa résolution amiable, les tribunaux de Huy sont compétents, à moins que le prestataire, agissant comme demandeur, ne préfère porter l'action devant tout autre tribunal compétent.

## Article 12. Responsabilité civile

- 12.1 Le matériel mis à disposition du prestataire par le client reste sous la responsabilité de ce dernier. Le prestataire est donc exonéré de toute responsabilité en cas de dégât, perte, casse ou destruction du matériel fourni, sauf pour ce qui résulte de sa faute intentionnelle ou son dol.
- 12.2 Le client prendra à sa charge toutes les assurances nécessaires dans le cadre de l'exécution des prestations exécutées par le prestataire pour le compte du client.
- 12.3 Les immeubles où les travaux seront exécutés et leur contenu seront assurés par le donneur d'ordre contre les risques d'incendie, vol ou vandalisme jusqu'à concurrence des capitaux suffisants. Le donneur d'ordre nous dégage de toute responsabilité à cet égard.
- 12.4 Nous ne serons jamais en aucun cas responsables d'accidents ou inconvénients directs ou indirects survenant aux biens mobiliers ou immobiliers de l'acheteur du fait de fournitures effectuées par nous.
- 12.5 Nous déclinons toute responsabilité pour défaillance pendant ou après notre intervention, résultant de la vétusté de l'installation sur laquelle s'effectue la prestation ou d'éléments le composant.
- 12.6 Nous ne sommes pas responsables des défauts attribuables à un entretien insuffisant, à une usure normale, à une utilisation défectueuse des appareils, à un manque de surveillance.

- 12.7 Tout démontage d'appareil est exécuté sous la responsabilité exclusive du client.

### Article 13. Chauffage et sanitaire

- 13.1 Le client assure les risques de la configuration des lieux et de conformité aux normes existantes au moment de l'entretien des appareils de chauffage et éventuellement du remplacement de ces appareils par des appareils neufs sans que la responsabilité du prestataire puisse être engagée de quelque manière que ce soit et pour quelque cause que ce soit.
- 13.2 Le nettoyage des regards de cheminée à chaque étage n'est pas inclus dans nos prix ; les conduits de cheminée sont dans tous les cas à faire contrôler par un ramoneur agréé. Nous déclinons toute responsabilité pour les dommages dus aux suies.
- 13.3 Notre responsabilité après livraison ne couvre que les dégâts directs et nous nous réservons le droit d'apporter la preuve contraire.
- 13.4 Nous ne sommes pas responsables des dégâts causés après notre passage de manipulation erronée, de l'intervention incompétente d'un tiers, des pannes dues à l'absence de combustible, de l'état vétuste non entretenu par les parties d'immeuble qui occasionnerait des dégâts ou empêcherait son bon fonctionnement, ainsi que tout impondérable non énuméré.
- 13.5 Dans le cas où une expertise serait nécessaire ou utile, l'expert sera désigné sur notre requête ou sur celle d'un organisme assureur.
- 13.6 Lors de l'exécution de devis sans description expresse de la part de l'architecte ou du maître de l'ouvrage, nous supposons les murs en bon état, non friables et suffisamment solides pour pouvoir supporter les fixations ad hoc au matériel. Dans le cas de murs insuffisamment solides et friables non annoncés par le maître de l'ouvrage ou l'architecte, un supplément sera facturé pour la main d'œuvre et l'utilisation de fixations spéciales.
- 13.7 Si aucun plan ne nous est fourni à propos de toute installation quelconque encastrée, nous ne pouvons être tenu responsables de tout dégât pouvant survenir à la suite de travaux de gainages ou autres.
- 13.8 Nous ne pouvons être tenu responsable du positionnement de nos articles en l'absence de maître d'œuvre professionnel ou de plan technique. Les heures et articles supplémentaires à ceux repris sur le devis suite à des modifications dû à, au moins, l'un de ces manquements seront facturées.
- 13.9 Si le chantier prend du retard suites aux conséquences reprises en paragraphe 13.813.8, Pinguin SRL ne peut être tenu responsable de sa disponibilité pour continuer le chantier dans les délais. Si ce retard est conséquent, Pinguin SRL peut mettre un terme au contrat sans dédommagement et le client sera tenu de régler la facture des pièces et mains d'œuvre déjà effectués.
- 13.10 Le client assume l'entière responsabilité vis-à-vis des tiers, et spécialement des voisins, des dommages qui sont l'inévitable corollaire de l'exécution des travaux, si aucune faute ne peut nous être reprochée.
- 13.11 Le client mettra à disposition de notre personnel une alimentation d'eau à pression de ville et une alimentation électrique avec terre et fusibles, et ce, pour toute la durée du travail.
- 13.12 Les raccordements électriques aux boilers, chauffe-eau, chaudières sont dans tous les cas à faire exécuter et/ou contrôler par un électricien agréé.

### Article 14. Audio-visuel

- 14.1 Le prestataire garantit que les logiciels et les éléments créés et fournis au client respectent les droits des tierces parties et ne sont pas illégaux.
- 14.2 Le client confirme que le matériel utilisé ou fourni au prestataire pour utilisation n'est pas illégal et ne viole en aucune façon les droits de tierces parties.
- 14.3 Le client est le seul responsable du contenu des publications dont il demande l'exécution par le prestataire. Le client s'engage, notamment et de manière non limitative, à obtenir les autorisations et à acquitter les droits éventuels sur les textes, photos, illustrations, musiques et en général sur toute œuvre utilisée, si elle n'est pas tombée dans le domaine public.

### Article 15. Exécution de la prestation

- 15.1 Le Prestataire s'engage à mettre tout en œuvre pour offrir à au client une haute qualité de services.
- 15.2 Le Prestataire est en droit de faire exécuter les services commandés par tout collaborateur ou sous-traitant de son choix, sous sa responsabilité de droit commun.
- 15.3 Le client est instamment prié de tenir compte des heures d'entrée et de sortie, de la durée du trajet aller et retour variable en fonction des circonstances, du déplacement du véhicule, de la prise en charge du dossier, du temps nécessaire à la préparation du matériel et de l'outillage, ainsi que de sa remise en place ; éléments qui définiront la durée totale de la prestation.

- 15.4 Le client veillera spécialement à ce que la zone de travail soit accessible, et à ce que les endroits de pose et de stockage des matériaux soient propres et dégagés.

### Article 16. Garanties

- 16.1 Les garanties se limitent à celles des fabricants et fournisseurs pour les fournitures et aux garanties légales ou contractuelles pour les installations. Toute intervention de quelque personne que ce soit en dehors du prestataire sans autorisation écrite durant la période de garantie entraîne automatiquement l'annulation de ladite garantie.
- 16.2 Si vous êtes un consommateur, vous bénéficiez d'une période de garantie de 24 mois pour tout défaut présent au moment de la livraison du produit et que vous n'auriez pas réalisé à ce moment-là ou que vous n'auriez pas pu réaliser à ce moment-là, compte tenu des circonstances. Si vous êtes un professionnel, cette période de garantie est de 12 mois.
- 16.3 La période de garantie commence à partir du moment où vous avez pris, vous-même ou par le biais d'un tiers que vous avez mandaté, possession physique du produit.
- 16.4 Les défauts et dégâts consécutifs à une utilisation ou une manipulation négligente ou à une installation incorrecte – à moins qu'elle n'ait été réalisée par nos soins – ou l'utilisation d'accessoires inadéquats ne sont pas couverts par la garantie.
- 16.5 Les appareils sont garantis contre tous défauts de fabrication. Toute pièce reconnue défectueuse sera remplacée, mais notre responsabilité est limitée à l'échange pur et simple de la pièce défectueuse et aucun remboursement, indemnité ou dommages et intérêts ne peuvent être réclamés pour quelque motif que ce soit. A peine de déchéance, toute réclamation doit être adressée par recommandée, au siège de notre société dans les huit jours à dater de la livraison des marchandises. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera admise.
- 16.6 La garantie décennale conventionnelle ne couvre pas les dommages dus aux perforations de l'étanchéité, aux infiltrations relatives aux porosités des maçonneries ni davantage à l'humidité de condensation.
- 16.7 Dans le cadre de la garantie décennale conventionnelle, toute intervention résultant d'un manque d'entretien sera facturée.

### Article 17. Force majeure

- 17.1 Aucune Partie ne pourra être tenue pour responsable de la non-exécution totale ou partielle de ses obligations, si cette non-exécution est due au cas fortuit ou à la survenance d'un élément constitutif de force majeure tel que notamment, et sans que cette liste soit limitative, l'inondation, l'incendie, la tempête, la grève des transports, grève partielle ou totale, ou lock-out.
- 17.2 Les parties conviennent qu'elles devront se concerter dans les meilleurs délais afin de déterminer ensemble les modalités d'exécution de la commande pendant la durée du cas de force majeure.

### Article 18. Dispositions diverses

- 18.1 Les frais supplémentaires tels que les frais de stationnements ou de déplacements supplémentaires, sont à charge du client.
- 18.2 Les photos prises pour le compte du prestataire lors de l'évènement pourront être utilisées pour sa promotion sans accord préalable du client, sauf si le client demande l'inverse par écrit.
- 18.3 Les matériaux et pièces de quelque nature que ce soit, fournies au client dans le cadre d'une vente ou d'un contrat d'entreprise ne deviendront la propriété de celui-ci qu'après paiement intégral de toutes les créances détenues à son encontre. En cas de faillite du client, celui-ci sera dans l'obligation d'en informer immédiatement le prestataire afin que celui-ci puisse se prévaloir de sa clause de réserve de propriété et tenter son action en revendication avant la clôture du procès-verbal de revendication des créances. Il est expressément convenu que tout bien meuble vendu ou placé par le prestataire ne pourra être considéré comme immeuble par incorporation.

### Article 19. Données personnelles

- 19.1 Tout traitement de données à caractère personnel sera réalisé dans le respect des règles contenues au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit 'RGPD').
- 19.2 À tout moment et sans la moindre justification, le client peut s'opposer au traitement de ses données personnelles en envoyant un courrier ou un e-mail au Prestataire.