

# CONDITIONS GÉNÉRALES

## **1. CHAMP D'APPLICATION**

- 1.1. Les présentes Conditions Générales s'appliquent à tout contrat conclu avec la S.C. COEUR ELEPHANT (B.C.E. : 0741.430.881), ci-après « la Société », sous réserve des modifications que les parties pourraient leur apporter par un accord exprès constaté par écrit.
- 1.2. En contractant avec la Société, le Client renonce expressément à se prévaloir de ses propres conditions générales. En conséquence, toutes clauses autres et/ou contraires aux présentes Conditions Générales que pourraient stipuler les bons de commande ou tout autre document quelconque émanant du Client ou de son mandataire ne pourront être opposées à la Société que si elles ont fait l'objet d'un accord préalable, exprès et écrit, de sa part. En cas de contradiction, les Conditions Générales de la Société prévaudront.
- 1.3. L'inexécution éventuelle, même répétée, de l'une ou l'autre clause des Conditions générales ou particulières de la Société n'implique en rien la renonciation à l'application de ladite clause, et ne peut être interprétée que comme une pure tolérance.

## **2. FORMATION DU CONTRAT**

- 2.1. Sauf stipulation contraire, les devis de la Société sont valables durant 30 jours calendrier à compter de la date de leur émission.
- 2.2. Le contrat ne sera valablement formé que lorsque la Société aura réceptionné le devis signé pour accord par le Client. Le devis signé par le Client prévaut sur toutes les offres ou remises de prix antérieures. En cas de modification du devis par le Client, le contrat ne sera valablement formé que lorsque la Société aura expressément accepté les modifications par un accord exprès constaté par écrit.

## **3. SPÉCIFICATIONS ET DOCUMENTATIONS**

- 3.1. Les poids, dimensions, capacités, performances et autres données figurant dans le devis ou les documents qui y sont joints, ne sont qu'indicatifs.
- 3.2. Sauf stipulation contraire, les spécifications, photographies, illustrations et renseignements techniques, figurant notamment sur le site Internet de la Société, sont donnés à titre d'informations. Ces spécifications, photographies, illustrations et renseignements sont la propriété exclusive de la Société et ne peuvent être utilisés, reproduits ou transmis à des tiers sans l'accord préalable, exprès et écrit de la Société.
- 3.3. Les photographies et illustrations des produits, matériaux et marchandises constituent une représentation fidèle de ceux-ci sans qu'une similitude parfaite ne soit garantie, notamment en ce qui concerne les couleurs.

## **4. EXÉCUTION DU CONTRAT**

- 4.1. La Société n'entamera ses prestations que lorsque le Client aura versé un acompte correspondant à 30% du prix total du devis, sauf stipulation contraire. Le cas échéant, le paiement de l'acompte vaudra acceptation du devis par le Client.
- 4.2. Pour l'exécution de ses prestations, la Société peut recourir à des sous-traitants.
- 4.3. Si le contrat est conclu à distance, le Client nous charge expressément d'entamer l'exécution de nos prestations sans attendre l'expiration d'un délai de 14 jours et reconnaît qu'il perd par conséquent le droit de rétractation dont il dispose s'il est un consommateur au sens du Code de droit économique.

## **5. EXCLUSION DU DROIT DE RÉTRACTATION**

- 5.1. Lorsque le contrat est conclu à distance et si le Client est un consommateur au sens du Code de droit économique, il a, sauf exceptions, le droit de se rétracter sans donner de motif dans un délai de 14 jours.
- 5.2. En application de l'article VI.53, 1° et 3°, notamment, et de l'article 3.6 des présentes Conditions Générales, le Client ne dispose pas du droit de rétractation pour les contrats conclus avec nous.

## **6. LIVRAISON**

- 6.1. La livraison a lieu au siège de la Société ou à tout autre endroit convenu entre les parties moyennant paiement par le Client des frais de transport et de livraison.
- 6.2. Le jour de la livraison, le Client ou un mandataire sera présent à l'adresse indiquée pour réceptionner la commande et signer le bon de livraison, faute de quoi la livraison n'aura pas lieu. Dans ce cas, les frais de transport et de livraison seront facturés au Client et ce dernier disposera d'un délai de 3 jours ouvrables afin de prendre livraison de sa commande au siège de la Société. Toute livraison à une adresse erronée est de la responsabilité du Client et pourra donner lieu à des frais supplémentaires à charge de celui-ci.
- 6.3. Le fait pour le Client de ne pas prendre livraison, pour quelque raison que ce soit, ne le dispense pas de payer le prix et ne l'autorise en aucun cas à différer le paiement. Dans ce cas, la Société peut stocker les produits, matériaux ou marchandises dans tout lieu de son choix, aux risques et périls exclusifs du Client.
- 6.4. Si le Client ne prend pas livraison, pour quelque raison que ce soit, la Société pourra lui notifier un délai raisonnable au terme duquel ce dernier devra prendre livraison. S'il ne s'exécute pas, la Société pourra notifier par écrit au Client sa décision de mettre fin au contrat, de plein droit et sans mise en demeure préalable, auquel cas le Client sera tenu d'indemniser intégralement la Société pour le préjudice subi avec une indemnité forfaitaire minimale correspondant à 30% du prix du devis, sans préjudice du droit de la Société de démontrer l'existence et l'étendue d'un dommage réel plus élevé et d'en obtenir l'indemnisation.

## **7. DÉLAIS**

- 7.1. Sauf stipulation contraire, tous les délais sont donnés à titre indicatif.
- 7.2. Les délais sont exprimés en jours ouvrables. Ne sont pas considérés comme des jours ouvrables : les samedis, dimanches et jours fériés légaux ; les jours de vacances annuelles et de congé compensatoire.
- 7.3. Le cas échéant, les délais seront prolongés des jours pendant lesquels l'exécution des travaux ou la livraison est empêchée ou entravée en raison des conditions météorologiques (pluie, gel, neige, etc.), en raison d'un cas de force majeure ou d'imprévision, définis à l'article 12, ou en raison des instructions ou des agissements du Client.
- 7.4. Le Client ne pourra en aucun cas réclamer des dommages et intérêts ou faire valoir la moindre revendication au cas où les délais ne seraient pas respectés, sauf si les parties ont convenu d'un délai impératif par un accord exprès constaté par écrit. Dans ce cas, si la Société n'exécute pas les travaux dans le délai convenu, le Client doit, sous peine de déchéance, la mettre en demeure, par courrier recommandé, d'achever les travaux dans un délai raisonnable, en fonction des circonstances. Si la Société n'exécute pas les travaux dans un délai raisonnable, le Client peut, par courrier recommandé et pour autant qu'il démontre l'existence d'un préjudice indemnisable dans son chef, solliciter une indemnité qui ne pourra en aucun cas dépasser 15,00 € par jour de retard.
- 7.5. Si l'exécution des travaux est retardée en raison d'une faute du Client ou d'un tiers en lien contractuel avec le Client, la Société pourra réclamer au Client la réparation du préjudice consécutif à ce retard (couverture frais généraux, frais de gestion, installation de chantier, stockage des matériaux, etc.).

## **8. PRIX**

- 8.1. Sauf stipulation contraire, tous les prix mentionnés dans le devis sont à forfait relatif et s'entendent hors TVA. La TVA et les autres taxes, ainsi que leurs modifications, sont toujours à la charge du Client.
- 8.2. Les prix mentionnés sur le devis ne visent que la livraison des fournitures et marchandises et/ou la réalisation des travaux qui y sont décrits, à l'exclusion de toutes autres prestations et sous réserve d'adaptations. Tout travail supplémentaire sera facturé soit forfaitairement, soit en régie, et fera l'objet d'un avenant ou d'un devis complémentaire.
- 8.3. Même en cas de forfait absolu, toute modification à la hausse des salaires et des charges sociales y afférentes, du prix des matériaux mis en œuvre ou de leur transport donne lieu à une révision du prix à opérer lors de la facturation des travaux concernés, selon la formule suivante :  $p = P \times (0,40 \times s/S + 0,40 \times i/I + 0,20)$ . « P » est le montant des travaux concernés sur la base de l'offre remise ; « p » est ce montant réajusté ; « S » est le salaire horaire moyen fixé par la Commission paritaire nationale de la Construction, en vigueur au 10<sup>ème</sup> jour précédant la date du devis, et majoré du pourcentage global des charges sociales et assurances tel qu'admis à cette date par le Ministre des Communications et de l'Infrastructure ; « s » est le salaire horaire moyen enregistré lors de l'exécution des travaux concernés, majoré du pourcentage susmentionné admis lors de cette période ; « I » est l'indice mensuel déterminé par la Commission de la Mercuriale des

Matériaux de Construction, en vigueur le 10<sup>ème</sup> jour précédant la date du devis ; « i » est cet indice enregistré lors de l'exécution des travaux concernés.

## **9. PAIEMENT – RÉCLAMATIONS**

- 9.1. Le devis détermine les modalités de paiement. Sauf stipulation contraire, un acompte correspondant à 30% du prix total du devis devra être payé dès la formation du contrat.
- 9.2. Sauf stipulation contraire, les factures de la Société sont payables au comptant.
- 9.3. Sous peine de déchéance, toute réclamation devra être formulée dans les 15 jours ouvrables qui suivent la réception de la facture et par courrier recommandé. À défaut, la facture sera définitivement acceptée.

## **10. DÉFAUT OU RETARD DE PAIEMENT**

- 10.1. En cas de défaut de paiement, même partiel, à l'échéance, les principes suivants sont d'application :
- (a) *Si le Client est un consommateur au sens du Code de droit économique :*  
Les intérêts de retard et l'indemnité forfaitaire ne seront dus qu'après l'envoi d'une mise en demeure prenant la forme d'un premier rappel et à défaut de paiement dans un délai de quatorze jours fixé conformément à l'article XIX.2 du Code de droit économique.  
En l'absence de paiement, même partiel, dans ce délai, le Client sera redevable des sommes suivantes :  
1°) des intérêts de retard à compter du jour calendrier qui suit celui de l'envoi de la mise en demeure et calculés sur le montant restant dû au taux directeur majoré de huit points de pourcentage visé à l'article 5, alinéa 2, de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales ;  
2°) une indemnité forfaitaire d'un montant de :  
- 20,00 € si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150,00 € ;  
- 30,00 € augmentés de 10% du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 € et 500,00 € si le montant restant dû est compris entre 150,01 € et 500,00 € ;  
- 65,00 € augmentés de 5% du montant dû sur la tranche supérieure à 500,00 € avec un maximum de 2.000,00 € si le montant restant dû est supérieur à 500,00 €.  
Le bénéfice de la présente clause peut être invoquée de manière réciproque par le Client à l'encontre de la Société et aux mêmes conditions si la Société ne respecte pas une obligation essentielle du contrat.
- (b) *Si le Client n'est pas un consommateur au sens du Code de droit économique :*  
En l'absence de paiement, même partiel, à l'échéance, le Client sera redevable, de plein droit et sans mise en demeure préalable, des sommes suivantes :  
1°) des intérêts de retard à compter de la date d'échéance et calculés sur le montant restant dû au taux directeur majoré de huit points de pourcentage visé à l'article 5, alinéa 2, de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales ;  
2°) une indemnité forfaitaire correspondant à 10% du montant restant dû avec un minimum de 125,00 €, sans préjudice du droit de la Société de démontrer l'existence et l'étendue d'un dommage réel plus élevé et d'en obtenir l'indemnisation.

- 10.2. Dans tous les cas, en l'absence de paiement, même partiel, à l'échéance, la Société sera en droit de suspendre toutes ses prestations, aux seuls risques du Client, ou de résilier le ou les contrat(s) qui la lie(nt) au Client, sans préavis ni indemnité.

## **11. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ – TRANSFERT DES RISQUES**

- 11.1. En contrepartie de ses engagements, les fournitures et marchandises faisant l'objet du contrat restent la propriété exclusive de la Société jusqu'au paiement intégral, en principal et accessoires, des factures.
- 11.2. Le transfert des risques au Client s'opère au fur et à mesure de l'exécution des travaux et/ou de la livraison des fournitures et marchandises.

## **12. RÉCEPTION**

- 12.1. Le Client s'engage à procéder à la réception des travaux ou des marchandises dès la livraison. Lors de la livraison, le Client procédera à un examen attentif des fournitures et marchandises et/ou des travaux, quant à leurs qualités et quant à leurs quantités, lequel emportera l'agrément de tout problème, vice ou défaut apparent qui ne serait pas signalé expressément et par écrit à cette occasion.
- 12.2. La réception emporte l'agrément des travaux ou des marchandises par le Client et exclut tout recours de sa part en raison des vices apparents de quelque nature que ce soit. Les imperfections mineures, qui n'empêchent pas l'utilisation de l'ouvrage conformément à sa destination, ne peuvent constituer un obstacle à la réception.
- 12.3. Si le Client prend possession des marchandises ou des travaux ou les utilise en tout ou en partie, sans avoir préalablement formulé des réserves par écrit, il sera réputé avoir réceptionné et agréé les travaux. De même, le paiement de la facture finale ou l'absence de protestation de celle-ci conformément à l'article 7.3. des présentes Conditions Générales vaut réception et agrément.

## **13. GARANTIE**

- 13.1. Sous peine de déchéance, tout défaut, vice, ou malfaçon, de quelque nature que ce soit, non apparent au moment de la livraison ou de la délivrance, doit être signalé à la Société, par courrier recommandé comportant une description détaillée des défauts, vices ou malfaçons invoqués, dans un délai de 2 mois à compter de sa découverte.
- 13.2. La Société décline toute responsabilité pour les vices cachés qui seraient découverts ou dénoncés à l'expiration d'un délai de 1 an à dater de la réception des travaux, sans préjudice des articles 1641 à 1649 et 1649bis à 1649octies du Code civil s'il échet.
- 13.3. La garantie ne couvre que les matériaux fournis et les travaux exécutés par la Société. Le cas échéant, la garantie est strictement limitée à la réparation ou au remplacement des fournitures et marchandises défectueuses ; le Client n'aura droit à aucune indemnité de quelque nature que ce soit.
- 13.4. En cas de défaut ou vice caché affectant les fournitures ou marchandises fournies ou fabriquées par un tiers, le Client s'engage à faire appel à la garantie de ce fournisseur ou fabricant. En tout état de cause, la garantie de la Société est strictement limitée à celle accordée par ce fournisseur ou fabricant.
- 13.5. La garantie n'oblige pas la Société à effectuer des travaux d'entretien normaux, ni à remplacer les pièces d'usure, ni à réparer les conséquences d'un mauvais entretien ou d'une mauvaise utilisation ou des dommages causés par des tiers ou la force majeure.

## **14. FORCE MAJEURE – IMPRÉVISION**

- 14.1. La Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable de l'inexécution, totale ou partielle, de ses obligations lorsque cette inexécution est due à un cas de force majeure ou à un cas fortuit, entendus comme tout événement indépendant de sa volonté, que la Société ne pouvait ni prévenir ni conjurer, et empêchant temporairement ou définitivement l'exécution de ses obligations. Sont notamment considérés comme des cas de force majeure : les cas de guerre, d'émeute, de grève, de lock-out ; les épidémies et pandémies ; les conditions atmosphériques ; les incendies, inondations, catastrophes naturelles ; les destructions, pannes, défaillances, perte ou vol d'équipements ou d'installations, tels que notamment le matériel informatique, les moyens de télécommunications, et les fournitures d'électricité ; les suppressions ou interdictions, temporaires ou définitives, et pour quelque cause que ce soit, de l'accès au réseau internet ou aux moyens de télécommunications ; les attaques, intrusions, virus et piratages informatiques ; le défaut ou le manque général d'approvisionnements ou de moyens de transport, tels que notamment les services postaux ; la pénurie de matières premières, de main-d'œuvre ou d'énergie, les réquisitions d'ordre législatif ou réglementaire restreignant notre liberté d'action, etc.
- 14.2. De même, la Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable de l'inexécution, totale ou partielle, de ses obligations lorsque cette inexécution est due à un événement indépendant de sa volonté, et auquel la Société ne pouvait raisonnablement pas s'attendre, rendant non pas impossible, mais seulement substantiellement plus difficile ou plus onéreuse l'exécution de ses obligations, temporairement ou définitivement. Les Parties conviennent que toute augmentation des coûts de production de plus de 20% (matériaux, fournitures, marchandises, salaires, énergie, mazout, etc.), considérés ensemble ou isolément, constitue un tel événement. Si un tel événement survient, les Parties se concerteront mutuellement afin de convenir des ajustements nécessaires à rétablir l'équilibre contractuel et permettant la poursuite de l'exécution du contrat.

## **15. RESPONSABILITÉS**

- 15.1. Sauf stipulation contraire, la Société assume des obligations de moyen, et non de résultat.
- 15.2. Le Client fera son affaire personnelle et est seul responsable de l'obtention des autorisations en lien avec l'exécution du contrat conclu avec la Société. De même, il devra préalablement avoir conclu avec des tiers tous les contrats nécessaires à l'exécution du contrat conclu avec la Société.
- 15.3. Le Client déclare et garantit que l'exécution du contrat conclu avec la Société n'implique la violation d'aucun droit de tiers quel qu'il soit.
- 15.4. En cas de violation de l'article 15.2 ou 15.3, le Client garantit la Société de tout recours qui serait formulé contre elle par un tiers quel qu'il soit en principal, intérêts, frais et dépens de quelque nature que ce soit. Il prendra fait et cause pour la Société et interviendra volontairement dans toute procédure judiciaire, administrative ou autre qui serait introduite contre elle en lien avec l'exécution du contrat.
- 15.5. La Société décline toute responsabilité en cas de défaut affectant les matières premières, les matériaux, ou les produits, d'une qualité, d'une origine ou d'un traitement particulier, imposés par le Client, à condition qu'aucune faute d'exécution ne puisse lui être imputée.
- 15.6. La Société décline toute responsabilité en cas de dol ou de faute lourde de ses mandataires et agents d'exécution autres que les membres de son personnel.
- 15.7. La Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects subis par le Client, tels que notamment i) les pertes financières ou commerciales (perte de chiffre d'affaires, diminution de bénéfice, augmentation de frais, coûts additionnels en termes de rémunération de travailleurs ou collaborateurs indépendants, perte d'une chance de réaliser un bénéfice, préjudice lié à l'image, perte de clientèle, perte d'une opportunité commerciale ou tout préjudice similaire, etc.), ii) les perturbations de planning ou d'organisation, iii) les réclamations de tiers, d'un travailleur ou d'un prestataire indépendant, iv) les amendes et/ou pénalités imposées par une autorité judiciaire, administrative ou autre.
- 15.8. La Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable si ses obligations contractuelles sont exécutées sur la base de documents erronés, incomplets ou tardivement communiqués par le Client, ses préposés ou un tiers.
- 15.9. 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. Le Client sera seul responsable des troubles de voisinage.
- 15.10. Dès la réception, il appartient au Client de s'assurer, en sa qualité de propriétaire et/ou d'exploitant des ouvrages, contre les risques de cette nature. En cas de réalisation d'un de ces risques, le Client renonce - sauf disposition contraire à convenir préalablement à la passation de la commande - à exercer tout recours contre la Société, sauf en cas de dol ou de faute lourde.
- 15.11. Si la réclamation du Client est fondée, la responsabilité de la Société est limitée à la réparation en nature des travaux viciés, à l'exclusion de toute indemnité de quelque nature que ce soit.
- 15.12. En tout état de cause, la responsabilité de la Société est limitée à un montant correspondant aux sommes qu'elle aura effectivement perçues en exécution du contrat.

## **16. DEVOIR DE COLLABORATION ET DE LOYAUTÉ**

- 16.1. Les parties s'engagent à exécuter le contrat loyalement et de bonne foi. Le Client s'engage à communiquer à la Société toutes les informations utiles à l'exécution de ses prestations et à mettre à sa disposition tous les moyens nécessaires à la bonne exécution du contrat.
- 16.2. Tant pendant toute la durée du contrat qu'après son extinction, les parties s'interdisent réciproquement de formuler, notamment sur Internet et les réseaux sociaux, toute critique à l'encontre de l'autre partie, sous quelque forme et de quelque façon que ce soit, tant directement qu'indirectement, sous peine d'être redevable envers l'autre partie d'une indemnité forfaitaire minimale de 5.000,00€ par infraction constatée, sans préjudice du droit de l'autre partie de démontrer l'existence d'un dommage plus important et d'en obtenir l'indemnisation.

## **17. PROPRIÉTÉ INDUSTRIELLE**

- 17.1. Tous les plans, dessins et documents techniques soumis par la Société au Client, resteront la propriété exclusive de la Société. Le Client ne pourra les utiliser pour d'autres affaires, ni les reproduire ni les communiquer à des tiers sans le consentement préalable de la Société.
- 17.2. En contractant avec nous, le Client accepte que nous utilisions nos créations à des fins de promotions et de publicité de nos activités tel que notamment sur notre site Internet, dans des catalogues, lors d'expositions ou concours, dans des dossiers de presse, etc.

## **18. RÉSILIATION**

- 18.1. Chacune des parties a le droit de résilier unilatéralement le contrat par courrier recommandé avec accusé de réception.
- 18.2. La partie qui résilie le contrat sera redevable envers l'autre partie d'une indemnité forfaitaire correspondant à 40% du montant des travaux restant à exécuter au jour de la réception du recommandé, sans préjudice du droit de l'autre partie de démontrer l'existence et l'étendue d'un dommage réel plus élevé et d'en obtenir l'indemnisation.

## **19. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

- 19.1. Les données personnelles traitées par la Société sont exclusivement destinées à lui permettre d'exécuter le contrat conclu avec le Client.
- 19.2. Les données personnelles traitées ne seront pas communiquées à des tiers sans le consentement préalable du Client, sauf si cette communication est nécessaire à l'exécution du contrat.
- 19.3. Le Client dispose d'un droit de consultation de ces données et peut les faire corriger, compléter, restreindre, effacer, ou s'opposer à leur traitement. Le Client peut exercer ces droits en s'adressant directement à la Société en sa qualité de responsable du traitement.
- 19.4. Le Client dispose à tout moment de la possibilité de déposer plainte auprès de l'Autorité Belge de protection des données (Rue de la Presse 35 – 1000 Bruxelles / T. +32 (0)2 274 48 00 / F. +32 (0)2 274 48 35 / E-mail: contact@apd-gba.be).

## **20. NULLITÉ D'UNE CLAUSE**

- 20.1. La nullité d'une clause des présentes Conditions Générales ou des contrats conclus avec la Société n'affectera pas la validité des autres clauses.
- 20.2. Les parties s'engagent, dans ce cas, à négocier de bonne foi la conclusion d'une nouvelle clause qui poursuivra le même objectif que la clause nulle et aura, dans toute la mesure du possible, des effets équivalents, afin de rétablir l'équilibre contractuel.

## **21. LITIGES**

- 21.1. Tous les contrats conclus avec la Société sont exclusivement régis par le droit belge.
- 21.2. Tous les litiges relatifs à la validité, l'interprétation, l'exécution ou l'extinction des contrats conclus avec La Société, ainsi que tous ceux en rapport avec ces contrats, seront de la compétence exclusive des juridictions de l'arrondissement judiciaire de Liège et, pour ce qui relève de sa compétence, la Justice de Paix du 2<sup>ème</sup> canton de Huy.