

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### Article 1. Préambule

- 1.1 Les conditions générales de vente (CGV) sont applicables à toutes les commandes de prestation et de services, ci-après « les prestations » qui sont passées avec l'entreprise **SRL Pinguin**, établie au **4 rue de la Brasserie à 4260 Avennes (Belgique)**, BCE TVA N° BE0738.601.352, ci-après dénommée « le prestataire ».

### Article 2. Connaissance et acceptation des CGV

- 2.1 Le prestataire pourra modifier les présentes conditions générales de vente à tout moment. Les conditions jointes au moment de la commande restent d'application pour cette commande.
- 2.2 Le client déclare en avoir pris connaissance, en avoir accepté toutes les clauses et renoncer à se prévaloir de ses conditions d'achat.
- 2.3 Les présentes conditions générales de vente font partie intégrante de toute commande, tant verbale, téléphonique, qu'écrite.

### Article 3. Offre et commande

- 3.1 Sauf stipulation contraire dans les conditions particulières inscrite sur le devis, le délai de validité de nos offres est de 30 jours.
- 3.2 Le descriptif des travaux et le prix forfaitaire établi sur le devis seront d'application. Ce qui n'est pas inscrit sur l'offre n'est pas compris et fera l'objet d'une facturation en régie à notre taux horaire habituel.
- 3.3 L'offre de prix constitue une estimation du prix pour les services demandés sans préjudice du temps réellement presté.
- 3.4 Les prix indiqués sur l'offre sont soumis à adaptation des prix de nos fournisseurs au jour de la validation de l'offre, et si la commande se fait en plusieurs étapes, au jour de la commande chez notre fournisseur.
- 3.5 L'offre reste sous réserve de disponibilités des articles chez nos fournisseurs et de conditions particulières inscrites sur le devis.
- 3.6 Les commandes ne deviennent définitives qu'après confirmation écrite de notre part. Aucune commande ne pourra être annulée sauf accord écrit de notre part.
- 3.7 Les prix de vente 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.

### Article 4. Validation du contrat

- 4.1 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.
- 4.2 Toute commande qui n'aura pas été précédée d'une offre écrite du prestataire, ne liera celui-ci qu'après son acceptation formelle.
- 4.3 Toute modification dans la situation du client, décès, faillite, concordat, protêt, incapacité, nous donne le droit d'annuler le marché.

### Article 5. Livraison

- 5.1 Les délais d'intervention, de livraison et d'exécution sont donnés à titre indicatif sans engagement de notre part. Notre responsabilité restera en outre dérogée en cas de retard imputable à nos fournisseurs ainsi qu'en cas de force majeure. Les risques sont transférés à l'acheteur même en cas de livraison partielle. 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.
- 5.2 Le prestataire ne peut être tenu responsable d'un délai non respecté à cause d'autres corps de métier.

### Article 6. Exécution de la prestation

- 6.1 Le Prestataire s'engage à mettre tout en œuvre pour offrir à au client une haute qualité de services.
- 6.2 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.
- 6.3 Si le client demande l'intervention d'un technicien et qu'après examen il s'avère que le travail à effectuer est plus important que celui envisagé ou commandé au départ et que le client demande un devis, il aura à supporter en toute hypothèse les frais de main d'œuvre et de déplacement même si aucun travail n'a été exécuté.
- 6.4 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.
- 6.5 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.
- 6.6 Lors de l'exécution de prestation 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.

### Article 7. Facturation

- 7.1 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.
- 7.2 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.
- 7.3 Nous nous réservons le droit de facturer les prestations et fournitures au fur et à mesure des livraisons, même si celles-ci sont partielles.

### Article 8. Paiement

- 8.1 Les présentes conditions générales de paiement sont d'application lors de la conclusion d'un devis notwithstanding toutes stipulations contraires figurant sur tout document ou toute correspondance émanant du client, sauf acceptation formelle et écrite du prestataire ou de ses représentants autorisés.
- 8.2 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. L'acompte versé par l'acheteur est à valoir sur le prix et l'abandon de celui-ci n'autorise pas le client à se dégager de ses obligations, sauf accord écrit de notre part.
- 8.3 Le prestataire se réserve le droit de demander d'autres acomptes lors de la livraison et en fonction du déroulement des travaux.
- 8.4 Le montant restant dû sera à payer par le client dans la devise de facturation, sur le compte bancaire BE33 1030 6420 2146, à la réception du chantier et au plus tard 9 jours après la date de facturation.

### Article 9. Défait et retard de paiement

- 9.1 Toute facture impayée à l'échéance produira, de plein droit et sans mise en demeure, un intérêt de retard de 15% par an, avec un minimum de 100€, pour les

particuliers à titre de dommage et intérêts, et ce sans mise en demeure préalable, en ce non compris les frais de justice éventuels

- 9.2 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.
- 9.3 Le prestataire se réserve le droit de refuser toute commande ou d'en subordonner l'acceptation à la remise de garanties suffisantes.

### Article 10. Réclamation - contestation

- 10.1 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.
- 10.2 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.
- 10.3 Nous ne pouvons jamais être tenu en défaut à cause de l'esthétique, l'application et l'applicabilité d'un ensemble avant ou après l'exécution de la commande.
- 10.4 Nous n'acceptons jamais, et en aucun cas, les amendes de retard.

### Article 11. Rupture du contrat

- 11.1 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.
- 11.2 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 le client lui restera redevable des sommes éventuellement dues.
- 11.3 Les montants engagés chez nos fournisseurs pour réserver le matériel convenu sur notre offre sera supporté intégralement par le client si celui-ci se rétracte pour quelque raison que ce soit.

### Article 12. Attribution de compétence

- 12.1 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 13. Responsabilité civile

- 13.1 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 dégat, perte, casse ou destruction du matériel fourni, sauf pour ce qui résulte de sa faute intentionnelle ou son dol.
- 13.2 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.
- 13.3 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.
- 13.4 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.
- 13.5 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.
- 13.6 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.
- 13.7 Tout démontage d'appareil est exécuté sous la responsabilité exclusive du client.
- 13.8 Dans le cas où une expertise serait nécessaire ou utile, l'expert sera désigné sur notre requête ou sur celle d'un organisme assureur.
- 13.9 Notre responsabilité après livraison ne couvre que les dégâts directs et nous nous réservons le droit d'apporter la preuve contraire.
- 13.10 Si aucun plan de nos est fourni à propos de toute installation quelconque encadrée, nous ne pouvons être tenu responsables de tout dégat pouvant survenir à la suite de travaux de gainages ou autres.
- 13.11 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 à la suite de modifications dû à, au moins, l'un de ces manquements seront facturés.
- 13.12 Si le chantier prend du retard suites aux conséquences reprises en paragraphe 13.11, le prestataire ne peut être tenu responsable de sa disponibilité pour continuer le chantier dans les délais. Si ce retard est conséquent, le prestataire 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.
- 13.13 Le client assume l'entière responsabilité vis-à-vis des tiers, et spécialement des voisins, des dommages qui sont inévitablement corollaire de l'exécution des travaux, si aucune faute ne peut être reprochée au prestataire.
- 13.14 Toutes non-conformité non-visible feront l'objet de supplément en fonction des solutions et du temps pour réaliser les travaux dans les règles de l'art.

### Article 14. Urgences

- 14.1 La prestation est considérée urgente dès le moment où le client fait savoir que l'attente de début de l'intervention doit être la plus courte possible. En ce compris, dans la journée ou au plus tard le jour ouvrable suivant.
- 14.2 La prestation urgente sera facturée en régie au tarif d'urgence.

### Article 15. Conditions particulières : Chauffage et sanitaire

- 15.1 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.
- 15.2 Le prestataire ne peut pas être tenu responsable des dégâts causés après notre passage de manipulation erronée, de l'intervention incompétente d'un tiers, des panes dues à l'absence de combustible, de l'état vétuste non entretenu par le client des parties d'immeuble qui occasionnerait des dégâts ou empêcherait son bon fonctionnement, ainsi que tout impondrable non énuméré.
- 15.3 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.
- 15.4 Les raccordements électriques aux boilers, chauffe-eau, chaudières sont dans tous les cas à faire exécuter et/ou contrôler par un électricien agréé.
- 15.5 Pour toutes spécifications relatives aux devis, études, amendes, réceptions, constatations de températures, travaux non compris dans le devis, démontage des corps de chauffe, cheminée, consommation et les différends, le prestataire se réfère

aux conditions générales d'entreprise de l'Union Belge des Installateurs de Chauffage, ventilation et conditionnement d'air qui seront adressées sur simple demande du client.

- 15.6 Lors de pose et de raccordement d'une chaudière sur une installation de distribution hydraulique de chauffage central existante, nous y incluons les accessoires nécessaires au bon fonctionnement de l'installation ainsi qu'à sa sécurité : vannes d'isolement, soupapes, vases d'expansion, ...

### Article 16. Conditions particulières : Audio-visuel

- 16.1 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.
- 16.2 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.
- 16.3 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.
- 16.4 Le Catering sera pris en charge par le client durant la période de la prestation, ainsi que le logement si la prestation se déroule à plus de 60 kilomètres en voiture du domicile de l'exécutant.
- 16.5 Si l'ensemble de la prestation dure plus de 8 heures, un renfort suffisant pour le démontage devra être prévu. Au-delà de 12 heures de prestation, le technicien n'assurera plus le démontage.

### Article 17. Conditions particulières : Sous-traitance

- 17.1 En cas de désistement ou d'annulation plus de 48 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 48 heures avant l'arrivée du prestataire, il sera perçu 100% du montant total de l'offre TVAC à titre de dédommagement.

### Article 18. Garanties

- 18.1 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.
- 18.2 Si vous êtes un consommateur, vous bénéficiez d'une période de garantie de 24 mois, pièces et main d'œuvre, sur les installations neuves réalisées intégralement par nos soins et sous notre responsabilité 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.
- 18.3 En ce qui concerne la garantie du matériel remplacé lors de travaux d'entretien, de remplacement, de dépannage ou de maintenance sur une installation existante, celle-ci se limite exclusivement au remplacement ou à la réparation de la pièce défectueuse sans que nous puissions être tenus responsables d'autres défaillances qui pourraient se manifester et sans qu'une indemnité de quel que chef que ce soit puisse nous être réclamée.
- 18.4 Nous déclinons toute responsabilité généralement quelconque pour ce fait de même que pour les accidents, perturbations, arrêts, dégâts, dommages, etc.,..., provenant soit d'un défaut de montage lorsque celui-ci n'a pas été effectué par nos soins, soit de changement apporté à nos appareils sans notre autorisation exprimée par lettre recommandée ou bien résultant de l'usage manœuvre, de manipulation brutale ou malhabile, usure normale, surcharge, usage mal approprié, entretien nul, etc.,...
- 18.5 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.
- 18.6 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.
- 18.7 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.
- 18.8 La garantie décennale commence à partir de la réception provisoire.
- 18.9 La garantie décennale conventionnelle ne couvre pas les dommages dus aux perforations de l'éanchétié, aux infiltrations relatives aux porosités des maçonneries ni davantage à l'humidité de condensation.
- 18.10 Dans le cadre de la garantie décennale conventionnelle, toute intervention résultant d'un manque d'entretien sera facturée.

### Article 19. Force majeure

- 19.1 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.
- 19.2 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.
- 19.3 Si la prestation doit se réaliser à l'étranger et que ce voyage oblige un ou plusieurs membres de l'équipe à réaliser une quarantaine, cette période sera facturée dix au forfait habituel pour chaque membre concerné.

### Article 20. Dispositions diverses

- 20.1 Les frais supplémentaires tels que les frais de stationnements ou de déplacements supplémentaires, sont à charge du client.
- 20.2 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.
- 20.3 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 intention 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 21. Données personnelles

- 21.1 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").
- 21.2 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 à l'adresse [info@pinguin.live](mailto:info@pinguin.live) .