mdb | services

" Notre qualité, c'est votre tranquillité "

Conditions générales de vente

Sauf stipulation formelle écrite contraire, toute affaire traitée avec notre société comporte l'acceptation sans réserve des conditions suivantes, même si elles sont contraires aux conditions générales ou particulières du client. Les engagements pris verbalement par notre société ne sont valables que s'ils sont constatés par un écrit.

OFFRES ET CONFIRMATIONS :

1) Sauf stipulation contraire dans l'offre de notre société, les devis sont gratuits, mais ne comprennent aucune intervention de notre part. Il s'agit d'un déplacement, d'une prise de contact, et d'une étude de votre projet effectués par un ou des experts professionnel(s) du métier. Dès qu'il y a une intervention à la demande du client, la prestation devient payante aux présentes conditions.

2) La remise par notre société d'une offre ou d'un devis ne crée dans son chef aucun engagement d'exécution. Le contrat ne naît qu'après l'acceptation écrite par notre société de l'accord du client sur l'offre ou le devis qui lui a été remis.

3) Les offres ou devis de notre société ne sont valables que s'ils sont suivis d'une commande, acceptée par notre société, au plus tard à la date d'expiration mentionnée sur chaque offre. La fixation d'un rendez-vous de commencement des travaux vaut pour acceptation de la commande.

4) Les documents faisant l'objet d'une offre ou d'un devis, et les offre et devis sont strictement confidentiels ; ils ne peuvent être reproduits ou communiqués et il ne peut en être fait usage au préjudice de notre société qui en reste propriétaire. Les plans, calculs, projets et dessins sont la propriété exclusive de notre société. Ils doivent lui être restitués sur simple demande, en bon état et sans frais. La communication à des tiers et spécialement à des concurrents de ces documents pourra donner lieu à la réclamation de dommages et intérêts.

ANNULATION D'UNE COMMANDE ACCEPTEE ou D'UN RENDEZ-VOUS PLANIFIE:

5) L'annulation par le client d'une commande acceptée par notre société ou l'annulation moins de 24 heures à l'avance d'un rendez-vous planifié suite à une commande et par n'importe quel moyen de communication (téléphone, email ou autre) oblige le client à payer une indemnité forfaitaire égale à 30% du montant de la commande, pour couvrir les frais administratifs, la réorganisation du planning, l'annulation éventuelle de(s) commande(s) fournisseur(s) et la perte de bénéfice supportés par notre société, avec un minimum de 125 eur htva.
   Si la commande est passée par téléphone par le client, de façon volontaire donc (il ne s'agit pas d'un démarchage de notre part), et que le client annule la commande ou un rendez-vous après avoir reçu la confirmation de la commande, l'indemnité de 30% du montant de la commande sera due, sans montant minimum.
   L'absence du client au rendez-vous (no-show) fixé de commun accord, que ce soit pour une intervention, un chantier ou une visite de devis gratuite ou payante entraine la même indemnité forfaitaire de 30% du montant de la commande avec un montant minimum de 125 eur.

FACTURATION, PRIX ET PAIEMENT :

6) Sauf stipulation contraire dans l'offre de notre société, les travaux sont facturés comme suit :

   Pour les travaux fourniture et pose de moins de 10.000 eur :
   40% à la commande pour confirmer le planning de votre chantier ou votre intervention
   40% le jour du commencement des travaux.
   Le solde à la fin des travaux.

   Pour les travaux fourniture et pose de plus de 10.000 eur :
   30% à la commande pour confirmer le planning de votre chantier ou votre intervention
   60% au prorata de l'avancement des travaux.
   10% à la fin des travaux.

   Dans tous les cas, le matériel en commande fera l'objet d'un acompte de 50% sur le prix indiqué dans le bon de commande.

   En cas de vente de fournitures non accompagnées de travaux à exécuter par notre société :
   50% à la commande
   le solde à la livraison du matériel.

7) Sauf stipulation contraire dans l'offre de notre société, toutes factures émises par notre société sont payables au grand comptant, au technicien sur place par bancontact ou payconiq ou à nos banques par virement.

8) Au cas où un délai de plus d' 1 mois s'étend entre l'acceptation d'une commande et la date de facturation, pour un motif imputable au client, notre société se réserve le droit de réviser le prix convenu.

9) Le défaut de paiement d'une seule facture, selon les modalités précitées aux articles 7 et 8 qui précédent, autorise notre société, soit à suspendre immédiatement la poursuite des travaux convenus, soit à déclarer le contrat résolu aux torts du client.

   Pour les ventes de fournitures, il est expressément convenu que celles-ci demeurent la propriété de notre société jusqu'au paiement complet de leur prix.

   En cas de retard de paiement, le client sera redevable de plein droit et sans mise en demeure d'intérêts conventionnels au taux légal majoré de 5% à dater de l'émission de la facture ; et d'une indemnité forfaitaire égale à 20% du montant facturé sans pouvoir être inférieur à la somme de 125 euros.

   Cette indemnité forfaitaire est destinée à réparer le préjudice subi par notre société en raison du retard apporté par le client dans le paiement des factures qui lui sont destinées. Elle ne prive pas notre société du droit d'obtenir réparation du manque à gagner qu'elle subit en raison de la suspension et/ou la résolution du contrat.

   Enfin, en cas de suspension des travaux, ceux-ci ne seront repris qu'après le paiement par le client des frais de dédit qui lui seront portés en compte par notre société.

   Frais de rappel : tout rappel de paiement sera facturé forfaitairement à 15 eur htva dès le 2ème rappel.

10) Sauf convention écrite contraire dans notre offre, le client ne peut effectuer aucune retenue sur les paiements dont il est redevable envers notre société, pour quelques motifs que ce soit.

11) Les prix de notre société sont hors taxes, toutes taxes étant à charge du client.

12) Il n'est pas possible de changer une facture après son émission, sauf avec frais administratifs de 25 eur htva.

MAJORATION DE PRIX:

13) Les prix prévus dans le bon de commande sont fixes pour les 3 mois suivants la commande, sauf convention contraire. Ensuite, en cas de retard de chantier de plus de 3 mois en dehors de notre responsabilité, certains prix pourront être revus à la hausse à cause de l'augmentation des prix pratiquée par nos fournisseurs. Cette augmentation pourra faire l'objet d'un nouvel accord sur une révision du bon de commande, mais ne pourra en aucun cas donner lieu l'annulation de la commande et de l'exécution du chantier par le client.

14) Dès réception de la commande, nous confirmons les commandes chez nos fournisseurs pour fixer les prix. Sauf convention écrite contraire, toute modification du matériel prévu dans la commande sera donc payante au taux de 96 eur htva par heure passée à la modification de la commande.

MAJORATION DE PRIX en dehors des heures de travail :

15) Les dimanches, jours de fermeture bancaire et de fermeture annuelle de la société, le prix de nos interventions est majoré de 100 %.

16) Les samedis et en semaine en dehors de la plage horaire 7h30-17h30, le prix de nos interventions est majoré 50%.

17) La majoration s'applique sur les frais de déplacement et la main d'œuvre, mais pas sur le matériel.

FOURNITURES ET EXECUTION DES TRAVAUX :

18) Les délais convenus pour la livraison de fournitures et/ou l'exécution de travaux sont indicatifs, et bien que nous ferons tout ce qui est de notre ressort pour les respecter, un retard ne peut donner lieu à la débition de dommages-intérêts ou amende dans le chef de notre société. En toute hypothèse, ils ne prennent cours qu'à dater du moment où notre société est en possession :
    - de l'acompte prévu,
    - de tous documents et de toutes autorisations éventuellement requis pour l'exécution des travaux,
    - des matériaux et/ou travaux que le client se serait éventuellement engagé à fournir et/ou à faire.

19) Les accès au chantier doivent être praticables et aisés, les lieux libres et vides de toutes entraves à l'exécution des travaux. Le client est seul responsable des conséquences dommageables pour lui, pour notre société et/ou pour des tiers qui résulteraient du non-respect de cette obligation.

20) Le client mettra gratuitement à notre disposition du courant électrique 220V et de l'eau.

21) Les fournitures et les matériaux se trouvant sur le chantier demeurent la propriété exclusive de notre société jusqu'au paiement complet du prix de l'état d'avancement correspondant. Toutefois ils sont sous la garde et la responsabilité exclusive du client. Il en est de même des travaux déjà exécutés. Notre société ne peut dès lors être déclarée responsable des pertes ou des dégâts occasionnés par des tiers ou par le client aux fournitures, matériaux et/ou travaux se trouvant sur le chantier et ce, quel que soit le moment auquel ces dégâts sont provoqués ou constatés.

22) Dès qu'elles sont placées, installées ou incorporées au bâtiment du client, nos fournitures deviennent la propriété du client et sont par conséquent facturables et payables selon les termes convenus.

23) Le rebouchage des gaines et saignées nécessaires à l'exécution de nos travaux est réalisé jusqu'à un centimètre du plan du mur, maximum 30 cm de diamètre ou largeur, la finition étant laissée à charge du client.

24) Sont à charge du client la remise en place et la remise en l'état des lieux après l'achèvement des travaux prévus dans le bon de commande.

25) Le client assume l'entière responsabilité vis-à-vis des tiers et notamment vis-à-vis des voisins des dommages qui sont le corollaire de l'exécution des travaux si aucune faute ne peut être reprochée à notre société.

26) Dans nos **devis en régie** (pour certaines interventions de moins de 2.000 eur), nous nous efforçons d'estimer au mieux le temps et le matériel nécessaire. Cependant, nous ne pouvons pas anticiper les difficultés cachées au moment de l'estimation ou qui nécessite un démontage pour s'en rendre compte, par exemple, un mur en mauvais état ou qui s'effrite derrière un radiateur ou derrière une cloison, une armoire, ou un tuyau corrodé ou endommagé qui casse etc. C'est la raison d'un devis en régie, car ces risques sont toujours à charge du client. Et donc, il se peut que le temps final d'une telle intervention soit plus élevé ou plus faible que l'estimation initiale. Le temps passé sur place est enregistré à l'aide d'une application mobile que le(s) technicien(s) active(nt) à/leur son arrivée sur place et désactive(nt) à la fin de l'intervention, arrondi à la demi-heure supérieure suivant nos conditions de régie.
C'est toujours le temps final enregistré de cette manière qui est facturé.

27) L'exécution de nos chantiers suit notre « Guide de succès de chantier », ou disponible en cliquant ici.

Taux de TVA de 6% par défaut (loi du 27/12/2021):

28) En l'absence de contestation par écrit, dans un délai d'un mois à compter de la réception de la facture, le client est présumé reconnaître que (1) les travaux sont effectués à un bâtiment d'habitation dont la première occupation a eu lieu au cours d'une année civile qui précède d'au moins dix ans la date de la première facture relative à ces travaux, (2) qu'après l'exécution de ces travaux, l'habitation est utilisée, soit exclusivement, soit à titre principal comme logement privé et (3) que ces travaux sont fournis et facturés à un consommateur final. Si au moins une de ces conditions n'est pas remplie, le taux normal de TVA de 21 % sera applicable et le client endossera, par rapport à ces conditions, la responsabilité quant au paiement de la taxe, des intérêts et des amendes dus. Si le client ne conteste pas la facture par écrit, l'entrepreneur est déchargé de toute responsabilité, sous réserve de collusion entre les parties.

TAUX DE TVA de 0% autoliquidation (loi du 01/01/2023) :

29) En cas d'application du TAUX DE TVA de 0% autoliquidation (loi du 01/01/2023) : en l'absence de contestation par écrit, dans un délai d'un mois à compter de la réception de la facture, le client est présumé reconnaître qu'il est un assujetti tenu au dépôt de déclarations périodiques. Si cette condition n'est pas remplie, le client endossera, par rapport à cette condition, la responsabilité quant au paiement de la taxe, des intérêts et des amendes dus.

GARANTIES :

30) Le paiement intégral par le client du prix de la commande et des suppléments en cours de chantier TVA incluse ouvre le droit aux garanties et au service après-vente.

31) Sauf mention contraire dans l'offre, la garantie afférente aux fournitures et matériaux fournis ou mis en œuvre est identique à celle qui nous est donnée par nos fournisseurs et le contenu de ladite garantie peut être communiqué au client sur simple demande. Dans tous les cas, sauf mention contrainte, notre garantie se limite à 2 ans sur le matériel fournis par la société à compter de la date de la dernière facture du chantier ou intervention concernée.

32) Toute demande d'intervention sous garantie doit se faire par écrit, à charge au client de prouver l'ancienneté de son installation par la dernière facture du chantier ou intervention concernée.

33) Les garanties ne sont plus valables dès lors qu'un tiers a (tenté de) réparer ou est intervenu sur nos fournitures.

34) La garantie ne s'étend pas sur les éléments existants de votre installation et sur lesquels nous ne sommes pas intervenus.

35) Un entretient ne produit pas de garantie sur le matériel entretenu par notre société, mais uniquement sur les pièces remplacées, à maximum concurrence de leur valeur respectives.

36) Notre société ou son personnel ne peut être tenue responsable d'éventuels dommages conséquents à une panne ou un disfonctionnement quelconques des installations posées ou entretenues, comme notamment une perte d'exploitation, manque à gagner ou dommage collatéraux quelconques.

37) Certaines interventions délicates peuvent nécessiter l'utilisation de produits corrosifs, notamment des acides. Dans des conditions d'usure normale, ces produits ne causent jamais de percement de canalisation, sauf lorsque les canalisations ont été rongées par la corrosion avant notre intervention. Par conséquent, nous déclinons toutes responsabilités sur le percement de canalisation lors de débouchages, avec ou sans utilisation de produits corrosifs.

38) Les disfonctionnements fonctionnels doivent être signalés dans les 7 jours après notre intervention pour donner droit à un éventuel service après-vente ou une garantie, qui ne sera accordé qu'après une analyse du souci pour un de nos techniciens pour établir le lien de cause à effet.
Nous prenons volontiers à notre charge tout élément de notre responsabilité avec un lien de cause à effet.
Exemple : disfonctionnement chaudière après entretien. Si le disfonctionnement est signalé 10 jours après l'entretien, il est fort probable que cela n'a rien à voir avec notre intervention, et l'intervention suivante sera à priori payante. Si c'est 2 jours après, le lien de cause à effet est plus probable. Dans tous les cas, nous viendrons voir. Si le lien de cause à effet est établi, nous interviendrons gratuitement. Dans le cas contraire, ce sera payant. Nos devis mentionnent dans ce cas « possible sàv ».

39) Dans tous les cas, le montant de la garantie donnée par notre société est limité à 5% du montant total du bon de commande ou de la facture.

RECLAMATIONS-AGREATIONS :

40) Toute réclamation relative aux factures établies par notre société ou aux fournitures livrées doit être formulée par un écrit motivé dans les 8 jours calendriers, soit de l'envoi des factures contestées, soit de la livraison des fournitures contestées. En aucun cas, l'introduction d'une réclamation ne peut donner le droit de différer le paiement d'une facture exigible.

41) Toute réclamation concernant l'exécution visible des travaux et les backcharge éventuels doivent être signalés et agréés dans les 15 jours calendriers de leur survenance, à peine de nullité. Les réclamations concernant l'exécution visible des travaux plus de 15 jours calendriers après leur survenance ne seront plus pris en compte.

42) Il sera procédé à la réception provisoire des travaux dès leur achèvement ; la réception provisoire fera éventuellement l'objet d'un procès-verbal établi contradictoirement. Le paiement de la dernière facture du chantier emporte la réception provisoire et l'agrément du client sur les travaux qui lui sont délivrés et exclut tout recours de sa part pour des vices apparents. A défaut pour le client d'être présent ou de se faire valablement représenter à cette réception dans les quinze jours de la demande qui lui aura été adressée, la réception provisoires sera censée acquise à la fin de cette période de quinze jours.

PUBLICITE :

43) La société est autorisée à placer sur le chantier tout moyen de publicité qu'elle juge adéquat pendant la durée du chantier.

PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES ET CONFIDENTIALITE :

44) Dès qu'il communique avec la société, le client accepte que ses données personnelles, telles que le nom, le prénom, le numéro de téléphone/gsm, les coordonnées professionnelles, le courrier électronique, l'adresse, etc., soient enregistrées dans notre base de données afin de pouvoir traiter les demandes d'offre, les commandes et le services après-vente, pour aider la société à mieux connaître le client, à contacter le client ou à s'assurer que le client puisse bénéficier de promotions ou de communications spéciales.

45) La société garantit que toutes les données personnelles sont traitées conformément à la loi sur la protection des données de 1998 et le GDPR du 25/05/2018.

46) L'Internaute ou le client peut demander une copie de ses données personnelles détenues par la société, ou demander à la société de supprimer ou de corriger des données inexactes. Ces droits peuvent être exercés à tout moment en contactant la société par tout moyen pertinent. La correction sera effectuée dans les 20 jours ouvrables suivants et confirmée par courrier électronique à l'Internaute.

47) La société ne vend pas ou ne loue pas les données personnelles des clients et fournisseurs à des tiers.

48) Pour les newsletters et autres publipostages, la société utilise une politique de désinscription, afin que le destinataire puisse se désinscrire à tout moment et sans justification.

SUSPENSION ET FIN DU CONTRAT :

49) Tout événement indépendant de la volonté des parties et ayant pour effet de rendre plus difficile ou plus onéreuse l'exécution des travaux convenus autorise notre société soit à suspendre les travaux si cet événement est momentané, soit à résilier le contrat si cet événement produit ces effets pendant plus de trente jours, sans préavis ni indemnité en faveur du client. Tel sera, par exemple, le cas en cas d'accident, d'intempéries, de grèves ou de troubles sociaux.

50) Le contrat pourra être résolu par notre société, unilatéralement, sans préavis et indemnités, pour sanctionner le défaut de paiement d'une ou de plusieurs factures ainsi qu'il est dit à l'article 9 qui précède.

51) Il pourra également être résolu selon les mêmes modalités en cas de concordat, faillite, déconfiture du client, en cas de protêt et dans l'hypothèse où la structure juridique et/ou financière du client venait à être modifiée pour quelque raison que ce soit. Dans cette dernière hypothèse, notre société pourra soumettre la poursuite du contrat à la constitution de garanties complémentaires.

JURIDICTION :

52) Toutes contestations relatives à une offre émanant de notre société ou relative à l'interprétation, l'exécution, la résiliation ou la résolution d'un contrat conclu avec notre société sont de la compétence exclusive des tribunaux de Nivelles et sont soumises au droit belge.