Conditions particulières d'entretien/dépannage – ETS LAURENT Christian

PRÉAMBULE

La société à responsabilité limitée Etablissements LAURENT Christian (ci-après désignée « **ETS LAURENT CHRISTIAN** », « **l'ENTREPRENEUR** » ou la « **Société** »), dont le siège est sis Rue Basse Chaussée (CG), 141 à 5022 NAMUR et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 0421.365.723, informe ses cocontractants (les « **CLIENTS** ») des présentes conditions particulières propres aux missions d'entretien et de dépannage, ces dernières entrant ainsi dans le champ contractuel des relations avec la Société, avec les condition générales de la Société.

Les CLIENTS sont ainsi directement informés avant la conclusion de tout éventuel contrat et peuvent prendre librement connaissance des présentes conditions particulières, ces dernières étant disponibles sur le site internet de ETS LAURENT CHRISTIAN, https://chauffage-laurent.be/ .

Toute commande/demande adressée via le site internet de la Société implique dès lors une acceptation sans réserve par le CLIENT des présentes conditions particulières ainsi que des conditions générales dont le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance préalablement à sa commande/demande.

La simple conclusion (avec ou sans commencement d'exécution) et/ou signature, par le cocontractant de ETS LAURENT CHRISTIAN, d'un bon de commande, d'un reçu, d'une demande de réparation ou d'assistance ou de toute convention particulière ainsi que l'absence de contestation dans un délai de 8 jours calendrier (15 jours calendrier pour les consommateurs) des factures émises, implique la prise de connaissance et l'acceptation expresse des présentes.

La Société est généralement joignable, sauf congés, du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30.

Des interventions « de garde » peuvent être convenues les weekends et les jours fériés, moyennant acceptation de la Société et toujours dans les limites horaires précitées, étant entendu qu'une majoration de prix sera d'application.

Article 1 - Objet

1.1 Les présentes conditions particulières sont applicables à tous cas d'entretien et/ou de dépannage (les « **Missions** »), suivant demande, accord, échange ou même sans qu'une demande expresse ne soit nécessaire dès lors qu'il ressort des relations entre le CLIENT et la Société qu'un entretien/dépannage ait été convenu (même sans un écrit).

1.2 Toutes conditions divergentes, et notamment celles émanant du cocontractant ou des CLIENTS en général, ne sont applicables que si ETS LAURENT CHRISTIAN a expressément accepté par un écrit manuscrit distinct et signé que ces conditions divergentes prévalent sur celles de ETS LAURENT CHRISTIAN.

1.3 Les présentes conditions particulières s'appliquent en complément des conditions générales de la Société, lesquelles étant communiquées, renseignées et rendues directement disponible sur le site internet de la Société (voir *supra*).

1.4 Les demandes d'interventions adressées par des fournisseurs de la Société devront nécessairement faire l'objet d'un écrit attestant l'accord sur les conditions d'intervention (prix/tarifs et modalités d'exécution).

1.5 Il est précisé que les interventions d'entretien et de dépannage sont strictement réservées aux installations sur lesquelles la Société a déjà effectué au moins un premier entretien préalable.

Cette condition est indispensable.

1.6 Concernant particulièrement les contrats d'entretien, il est précisé que ces derniers sont limités à une durée d'un an, reconduits tacitement, les Parties pouvant y mettre fin moyennant un préavis de trois mois avant le terme par courrier recommandé ou par email.

1.7 Un contrat d'entretien ne couvre pas la fourniture de pièces de rechange/complémentaires, sauf accord exprès.

Article 2 - Etablissement de l'offre – Délais

2.1 Par sa demande d'intervention, ainsi que par l'acceptation de l'offre, le CLIENT confirme qu'il a obtenu toutes les autorisations pour effectuer les Missions confiées à la Société.

2.2 La Société conserve le droit de refuser toute demande et d'annuler toute offre avant son acceptation, sans frais.

2.3 La Société établira son offre d'intervention sur la base de toutes les informations écrites qui lui auront été communiquées par le CLIENT, celles-ci étant réputées exactes et complètes.

2.4 Les poids, dimensions, capacités, prix, performances et autres données figurant dans les documents joints à l'offre, ne sont qu'indicatifs et n'engagent la Société que dans la mesure où il y aura été fait expressément référence dans un éventuel bon de commande. Ce qui n'est pas décrit dans l'offre n'est pas compris dans l'offre.

2.5 L'offre sera valable, sauf mention écrite contraire ou accord commun *a posteriori*, pendant 30 jours calendrier à compter de sa date d'établissement et sa validation/son acceptation peut se faire par voie électronique.

2.6 L'intervention de la Société sera considérée comme contraignante (et les Parties seront engagées), dès que le CLIENT aura accepté l'offre sans réserve (ou suivant accord mutuel sur les conditions d'intervention), dans le délai (sauf ratification expresse *a posteriori* par ETS LAURENT CHRISTIAN) ; Toutefois, s'il est prévu un acompte à la commande, le contrat n'entrera en vigueur qu'à la date de sa réception/son paiement.

2.7 Toute intervention de la Société pour l'exécution d'une Mission, sans contestation préalable ou au jour de ladite intervention, est une preuve de l'accord du CLIENT sur l'intervention et les conditions reprises dans l'offre qui lui a été communiquée ou dans les échanges ce concernant.

2.8 Dès lors, le CLIENT ne pourra contester l'intervention de la Société *a posteriori* et sera pleinement redevable des montants relatifs à cette intervention, sauf démonstration d'une faute lourde ou d'un dol de la Société.

2.9 Si le CLIENT annule l'intervention moins de 72h avant la date prévue pour cette dernière, il sera redevable d'une indemnité forfaitaire de 250,00 EUR ainsi que du paiement des pièces qui auraient été commandées pour lui.

Si l'intervention de la Société nécessite plusieurs visites sur les lieux, il est précisé que l'article 2.9 vise la toute première intervention de la Société et non les suivantes.

2.10 Si la Société résilie la commande sans justification, le consommateur a droit à être indemnisé à hauteur de son préjudice réel et prévisible au moment de la conclusion de la commande, avec un plafond limité au montant de ladite commande, à condition de le démontrer dans le cadre de sa réclamation.

Article 3 - Déroulé d'une intervention type

3.1 La Société tentera d'intervenir dans les meilleurs délais possibles en fonction des urgences et des disponibilités, étant entendu que les délais sont donnés à titre purement indicatif

3.2 Une première visite sur les lieux sera convenue, avec pour objectif d'essayer d'identifier la source du problème qui serait soulevé par le CLIENT.

3.3 Lors de cette première visite, la Société tentera d'identifier le problème et pourra, si elle dispose du matériel nécessaire, effectuer tout ou partie de sa Mission.

3.4 Nos véhicules d'intervention disposent d'un stock de pièces de rechange limité aux composants les plus couramment sollicités. Si une pièce spécifique est manquante, une seconde intervention ou une commande sera planifiée, sans que notre responsabilité ne puisse être engagée pour le délai de livraison. Des frais de déplacement seront également comptés lors de ce retour pour le placement de pièces.

3.5 Si la Société ne parvient pas à identifier la source du problème ou qu'elle ne dispose pas des pièces/éléments nécessaires à le résoudre, une seconde intervention sera nécessaire et cette dernière sera fixée à la demande et selon les disponibilités du CLIENT.

3.6 A la fin de l'intervention, et à défaut de contestation écrite du CLIENT dans les 3 jours ouvrables, la Mission sera considérée comme étant accomplie sans réserve et aucune autre procédure de réception n'est nécessaire.

3.7 Toute intervention ultérieure/complémentaire impliquera une offre/un devis complémentaire et ne pourra être engageante pour la Société qu'à la condition que le CLIENT se trouve en ordre de paiement de ses précédentes factures envers la Société, sauf accord contraire.

3.8 Les prestations complémentaires/supplémentaires qui seraient demandées par le CLIENT suivent le même principe que celui repris à l'article 3.7, étant entendu qu'en outre ces Missions (non prévues initialement) doivent être constatées par écrit ou ne pas faire l'objet d'une contestation une fois réalisés conformément à l'article 3.6.

3.9 Tout délai d'intervention mentionné est indicatif, l'intervention pouvant être impactée par des éléments externes et indépendants de la volonté de la Société.

Article 4 - Prix - Tarification

4.1 L'offre/la commande/le contrat relatif à l'intervention d'entretien et/ou de dépannage de la Société fixe le prix global des fournitures et prestations, ce dernier étant révisable conformément à la formule reprise dans les conditions générales.

4.2 Le taux horaire, relatif à la main-d'œuvre, appliqué pour l'exécution des Missions est de 75,00 EUR HTVA par heure entamée, toute heure entamée étant due dans sa totalité.

4.3 Toute intervention de dépannage « de garde » convenue, effectuée le week-end ou certains jours fériés, comprenant notamment la période du 15 octobre au 15 avril, donne lieu à l'application d'un forfait supplémentaire de 60,00 € HTVA par déplacement.

Ce forfait supplémentaire ne sera pas appliqué si le CLIENT a conclu un contrat d'entretien encore actif.

4.4 Pour toute exécution d'une Mission, l'intervention de la Société impliquera un paiement, par le CLIENT, de la main-d'œuvre (au taux précité), des frais de déplacement et du matériel/des pièces employés dans le cadre de l'exécution de la Mission (pièces détachées, de remplacement, de complément, etc…).

4.5 Les frais de déplacement sont calculés forfaitairement selon des zones kilométriques établies à partir du siège social de la Société et jusqu'à l'adresse d'intervention.

Ces montants s'ajoutent au coût de la main-d'œuvre et des pièces :

- Zone 1 (de 0 à 10,9 km) : 35 € HTVA
- Zone 2 (de 11 à 20,9 km) : 55 € HTVA
- Zone 3 (de 21 à 40,9 km) : 90 € HTVA
- Zone 4 (Au-delà de 41 km) : 110 € HTVA
- Zone Bruxelles : 145 € HTVA

4.6 Les éventuels frais de contrôle d'installation, réalisés par une entreprise tierce d'agréation et de contrôle de conformité, seront exclusivement à charge du CLIENT.

4.7 Le coût de toute détérioration occasionnée par des tiers sur les installations de la Société sera supporté par le CLIENT.

Article 5 - Conditions et moyens de paiement

5.1 Les révisions de prix, mentionnées dans les conditions générales, seront facturées séparément du principal si la Société le juge utile.

5.2 Le CLIENT paiera la Société dans les 15 jours calendrier à compter de l'établissement de la facture.

5.3 Tout paiement en retard porte de plein droit intérêt en faveur de la Société conformément à la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

5.4 Une indemnité conventionnelle égale à 10 % du montant de la facture avec un minimum de 250,00 € sera également due en cas de retard de paiement. En outre, la Société pourra, dès constat de l'absence de paiement, suspendre toute intervention jusqu'au paiement intégral des sommes dues, ou mettre fin au contrat sans frais, pour faute du CLIENT.

5.5 Si le CLIENT est un consommateur, la Société enverra, avant une mise en demeure, un rappel de paiement gratuit accompagné d'un délai d'attente de 14 jours calendrier débutant le lendemain de l'envoi (si le rappel est envoyé par voie électronique) ou le troisième jour ouvrable suivant l'envoi par courrier postal.

Dans ce même cadre, à l'écoulement de ce délai de 14 jours calendrier, les montants dus porteront, de plein droit, après envoi d'une mise en demeure, et à compter du lendemain de l'envoi du rappel précité, des intérêts calculés au prorata du nombre de jours de retard (jours calendrier) au taux visé par la loi du 2 août 2022 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

En outre, les montants dus et non payés par le CLIENT/cocontractant consommateur à l'échéance seront majorés de plein droit d'une indemnité telle que prévue à l'article XIX.4, 2°du Code de droit économique, à savoir :

- 20 euros si le montant restant dû est inférieur à 150 euros ;
- 30 euros + 10% du montant dû sur la tranche entre 150,01 et 500 euros si le montant restant dû se situe dans cette tranche ;
- 65 euros + 5% du montant dû sur la tranche supérieure à 500 euros avec un maximum de 2.000 euros, si le montant restant dû est supérieur à 500 euros.

5.6 La Société conserve la propriété des marchandises/pièces /équipements jusqu'au paiement intégral de celles-ci et des prestations relatives à l'intervention de la Société (les factures), même en cas de procédure civile ouverte à l'encontre du CLIENT.

5.7 En cas de non-paiement total ou partiel, le CLIENT s'engage d'ores et déjà à restituer amiablement (et dans un délai de 3 jours calendrier) les marchandises/pièces qui lui seront réclamées par la Société.

A défaut de restitution amiable suivant l'envoi d'une demande pour ce faire, la Société se réserve la possibilité de venir retirer/démonter et récupérer ses marchandises.

Les débours éventuels de recouvrement et de contentieux restent à la charge intégrale du CLIENT. Par ailleurs, les risques des produits sont transférés au CLIENT dès leur déchargement.

Article 6 - Intervention sur un bien loué (situation bailleur/locataire)

6.1 Toute demande d'intervention adressée par un locataire suppose que ce dernier ait les pleins droits de faire cette demande et qu'il s'engage à prendre en charge les frais d'intervention, éventuellement à charge pour ce dernier de les réclamer a posteriori à son bailleur.

6.2 Aucun entretien, dépannage, remplacement de pièces ou intervention quelconque ne peut être imputable/reproché à la Société, toute demande d'intervention engageant la responsabilité seule du CLIENT, l'accord écrit ou verbal préalable du propriétaire du bien concerné étant présumée.

6.3 Le CLIENT tient sauf la Société de toute éventuelle action de son bailleur/propriétaire et une indemnité pour le trouble causé à la Société pourra être réclamée au CLIENT.

6.4 Conformément à la législation, les frais liés à l'entretien régulier de l'installation sont à la charge exclusive du locataire. À l'inverse, les dépannages, réparations majeures et remplacements de pièces incombent au propriétaire.

6.5 La Société émet valablement sa facture à l'égard du CLIENT, qui est le seul à s'engager pour son remboursement, sans préjudice des éventuels droits de ce dernier de se retourner contre son bailleur ou tout tiers ayant rendu l'intervention de la Société nécessaire.

Article 7 - Exclusions

Sauf accord exprès contraire, les Missions d'entretien et/ou de dépannage ne comprennent pas :

a) Les demandes relatives à toute intervention en garantie, les Missions étant des interventions complémentaires faisant l'objet d'une facturation propre ;
b) Les demandes qui ne concernent pas des installations de la Société ou des installations qui ont déjà fait l'objet d'un entretien par la Société dans les 3 dernières années ;
c) Les installations sans lien avec la Société et ses activités ;
d) Le nettoyage des installations ;

Cette liste n'est pas exhaustive et peut être complétée par les situations qui, sur base de bonne foi, ne peuvent être incluses raisonnablement dans les Missions d'entretien et/ou de dépannage de la Société.

Article 8 - Obligations

8.1 ETS LAURENT CHRISTIAN met tout en œuvre pour respecter les délais communiqués, bien qu'indicatifs, et assume globalement une obligation de moyen.

8.2 Le CLIENT s'engage à fournir à la Société un accès plein et entier, sans entrave, aux installations ainsi que toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation des Missions et s'engage à prévenir immédiatement tout incident et à disposer des assurances nécessaires.

8.3 Le CLIENT s'engage également à fournir, à ses propres frais, un emplacement de stationnement pour une camionnette, à moins de 50 mètres du lieu d'intervention, et un accès à un approvisionnement en eau et en électricité pendant l'exécution des Missions.

8.4 La Société ne peut être tenue responsable d'une intervention tierce qui porterait directement ou indirectement atteinte à ses Missions ou aux éléments sur lesquels il s'est engagé à intervenir, le CLIENT ne pouvant par ailleurs pas faire appel à un tiers pour l'entretien et la réparation sans en avertir préalablement la Société.

8.5 Toute demande d'intervention complémentaire du CLIENT et toute consigne particulière engendrera une facturation complémentaire conforme à ces dernières et le CLIENT sera tenu responsable de leurs impacts et conséquences, étant entendu que la Société avertit toujours ses CLIENTS lorsqu'un risque est décelé.

8.6 Le CLIENT ne pourra pas contraindre la Société à intervenir dans des conditions d'hygiène et de sécurité contraires à la réglementation en vigueur ; tous les frais de mise en conformité seront à charge du CLIENT qui doit vérifier les lieux faisant l'objet d'une intervention.

8.7 Après l'exécution d'une Mission (entretien ou dépannage), le CLIENT dispose d'un délai strict de 3 jours ouvrables pour notifier par écrit (e-mail ou courrier) tout dysfonctionnement ou anomalie constaté.

8.8 Si le problème est signalé dans ce délai et qu'il est démontré qu'il est causé par l'intervention de la Société, l'opération pourra être prise en charge au titre du service après-vente (SAV). Passé ce délai de 3 jours ouvrables, toute nouvelle intervention sera facturée au tarif normal en vigueur.

Article 9 - Garantie

9.1 La durée de la période de garantie est de 2 ans à partir de la délivrance ou à tout le moins de la date de réception, à savoir la date à laquelle la Mission est exécutée.

9.2 La garantie ne couvre que les pièces fournies et la main-d'œuvre par la Société. La garantie est exclue si le matériel a été modifié, mal utilisé ou réparé par le CLIENT ou un tiers.

9.3 Pendant la période de garantie, la Société interviendra, dans les limites de ses Missions initiales, pour toute éventuelle finition, et remédiera à tous désordres, défectuosités ou anomalies existantes au jour de la délivrance (concernant uniquement les pièces remplacées) et dénoncés dans les deux mois de leur constatation ou de la date à laquelle il y aurait dû y avoir constatation.

9.4 La garantie n'oblige cependant 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.

9.5 Les interventions de la Société au titre de la garantie seront programmées d'un commun accord avec le CLIENT, en fonction des nécessités de l'exploitation et uniquement à la condition que le CLIENT démontre qu'une telle intervention se justifie (défectuosité/désordre constaté et justifié).

9.6 Toute demande d'intervention en garantie doit être adressée par courrier recommandé, avec les preuves de l'application de cette garantie, et permettre un délai d'intervention de 60 jours calendrier au minimum.

9.7 S'il s'avère que l'intervention demandée n'était pas couverte par la garantie, la Société facturera son intervention à son taux habituel précité.

Article 10 - Responsabilité

10.1 Pendant la période de garantie, la Société supportera les conséquences d'un défaut de fourniture, ou d'un défaut de réalisation, dans les conditions précisées à l'Art. 9. "Garantie".

10.2 A l'expiration de cette période, la Société ne sera pas responsable des apparents ni des vices cachés véniels qui lui seraient opposés, affectant les pièces qu'il a fournies, sauf preuve d'un dol ou d'une faute lourde de sa part. Dans tous les cas, il appartient au CLIENT d'apporter la preuve effective de l'existence de ce vice caché ainsi que de la faute lourde ou du dol.

10.3 Si les dommages sont réellement dus à un vice caché et que le dol/faute lourde est prouvée, il est expressément stipulé que la responsabilité de la Société est strictement limitée au remplacement ou à la réparation des pièces reconnues défectueuses et ne saurait en aucun cas s'étendre aux autres conséquences de la défaillance de l'intervention/ la pièce défectueuse.

10.4 Dans tous les cas, y compris pendant la période de garantie, les pertes de production ne sont jamais imputables ni prises en charge par la Société (sauf pour les consommateurs qui le démontrent).

10.5 Dans tous les cas, la Société ne peut être tenue responsable de tout éventuel problème lié aux (ou causant des) surtensions, ces éléments n'étant pas de son ressort, ni des problèmes liés aux interventions de tiers ou du CLIENT, ni des cas de force majeure, ni d'incendie ou des sinistres liés à des phénomènes naturels (gel, inondation, orage, séisme,…), ni des défectuosités relevées dans le circuit de chauffage/d'eau/de sanitaire ou de ventilation qui ne serait pas dû exclusivement à l'intervention de la Société.

Article 11 - Résolution

11.1 Le contrat pourra être résolu par la Société après mise en demeure en cas de défaut de paiement à l'échéance ou autre faute du Client ;

La fin du contrat ne porte pas atteinte aux créances déjà échues et la Société se réserve expressément le droit d'exiger du CLIENT qu'il lui accorde une sûreté en garantie de paiement de toute somme due ou à devoir et de réclamer des dommages et intérêts en rapport avec le préjudice subi par lui.

11.2 Le contrat pourra être résolu par le CLIENT, après mise en demeure en cas de de manquements de la Société rendant impossible la continuation des relations.

Article 12 - Règlement des litiges

Tout litige qui ne pourrait être résolu à l'amiable sera soumis aux Tribunaux de Namur, et seul le droit belge sera applicable, en langue française, même en cas d'appel en garantie/jonction de causes, ou de pluralité de défendeurs ou demandeurs.

En cas de litige avec un consommateur au sens du Code de Droit Economique, tout litige qui ne pourrait être résolu à l'amiable sera soumis aux Tribunaux du juge du lieu dans lequel les obligations en litige ou l'une d'elles sont nées ou dans lequel elles sont, ont été ou doivent être exécutées.