

## **CONDITIONS GÉNÉRALES**

**octobre 2025**

Établies par la Fédération Vakgroep GLAS de Koninklijk Bouwend Nederland.

### **Article 1 Définition**

Au sens des présentes Conditions Générales, le terme « Prestataire » désigne la partie qui utilise les présentes conditions générales dans le cadre d'un ou plusieurs contrats ou qui y fait référence dans des devis ou d'autres documents.

Le terme « Client » désigne toute personne qui a conclu un contrat avec le Prestataire ou ayant reçu une offre de sa part, qu'elle agisse dans l'exercice d'une profession ou d'une activité commerciale ou qu'elle soit un consommateur.

Le terme « Consommateur » désigne une personne physique n'agissant pas dans l'exercice d'une profession ou d'une activité commerciale. Toutes les dispositions des présentes conditions générales s'appliquent également aux accords conclus entre le Prestataire et un Consommateur, sauf indication contraire expresse.

### **Article 2 Généralités : offres et confirmations**

- 2.1. Les présentes conditions générales s'appliquent à tous les contrats dans lesquels le Prestataire agit en tant que fournisseur, vendeur et/ou prestataire de biens ou fournit des services pour le traitement et/ou la transformation et/ou l'installation de vitrage et/ou d'articles connexes.
- 2.2. Toutes les offres sont sans engagement, sauf si elles comportent une date limite d'acceptation. Tous les échantillons et autres données fournis avec l'offre le sont à titre indicatif. Si une offre contient une proposition non contraignante et qu'elle est acceptée, le Prestataire a le droit de la révoquer dans les 5 jours ouvrés suivant la réception de l'acceptation.
- 2.3. Toutes les commandes prises par des représentants du Prestataire ou par des intermédiaires n'engagent pas le Prestataire tant qu'elles n'ont pas été confirmées par écrit par celui-ci dans une confirmation de commande ou autre document. La confirmation écrite comprend la confirmation par e-mail et/ou par fax.
- 2.4. Si un accord visé au paragraphe 1 est soumis à d'autres conditions en plus des présentes conditions, la disposition la plus favorable au Prestataire s'applique en cas de conflit, à la discréption du Prestataire. Si le Client est un Consommateur, c'est l'interprétation la plus favorable à ce dernier qui s'applique.
- 2.5. Les dérogations aux présentes conditions générales ne lient les parties que si elles ont été convenues par écrit entre elles.
- 2.6. L'offre au Consommateur est faite par écrit et datée et, nonobstant le paragraphe 2, elle est irrévocabile pendant 30 jours à compter de sa réception. L'offre comprend une description des travaux à effectuer et des matériaux à livrer suffisamment détaillée pour permettre au Consommateur d'évaluer correctement l'offre. L'offre au Consommateur détaille le prix et précise ses modalités d'application : forfait fixe, prix estimatif ou facturation sur la base des coûts réels après exécution.

### **Article 3 Prix**

- 3.1. Le Prestataire est habilité à répercuter sur le Client les taxes, droits d'importation, prélèvements ou autres charges imposés ou augmentés par les autorités publiques après l'offre ou la conclusion du contrat.
- 3.2. Si, après l'offre ou la conclusion du contrat, un ou plusieurs facteurs déterminant le prix de revient sur lesquels les tarifs du Prestataire sont basés subissent une modification, et ce quelle qu'en soit la cause, le Prestataire est en droit d'augmenter le(s) prix proposé(s) ou convenu(s) en conséquence, sans que cela ne donne au Client le droit de résilier le contrat.
- 3.3. Le Consommateur dispose du droit de résilier le contrat uniquement dans le cas où le prix qui lui a été proposé est augmenté dans un délai de trois mois suivant l'offre.
- 3.4. Tous les prix s'entendent toujours hors TVA, sauf accord écrit contraire. Pour les Consommateurs, le prix proposé inclut toujours la TVA.

## **Article 4 Livraison : délai de livraison et transport**

- 4.1. Les délais de livraison convenus sont donnés à titre indicatif et ne sont pas des délais de rigueur.
- 4.2. Sauf convention contraire écrite, les livraisons s'effectuent au départ des locaux du Prestataire ou, en cas de livraison directe du fabricant au Client, au départ de l'usine. Le transport du vitrage se fait toujours aux frais et aux risques du Client, sauf accord écrit contraire. Le Prestataire est autorisé à facturer au Client un montant minimum de 150,00 € hors TVA pour le transport. Le Prestataire est toujours libre de choisir, à tout moment, le moyen de transport. Ce montant peut être ajusté chaque année.

*Pour le Consommateur :*

Le Prestataire est toujours libre de choisir, à tout moment, le moyen de transport. Le Prestataire est autorisé à facturer au Consommateur un montant minimum de 181,50 € TVA comprise pour le transport. Si le Consommateur désigne un transporteur et que ce choix n'est pas celui du Prestataire, le transport du vitrage se fait toujours aux frais et aux risques du Consommateur. Ce montant peut être adapté annuellement en fonction de l'indice des prix à la consommation du Bureau central de la statistique aux Pays-Bas (CBS).

- 4.3. Le Client a la possibilité de souscrire une assurance auprès du Prestataire pour le transport.
- 4.4. Le transport prend fin au moment où le vitrage est déposé à destination, à côté du moyen de transport.

*Pour le Consommateur :*

Le risque lié au bien est transféré au Consommateur dès que celui-ci, ou un tiers désigné par lui et autre que le transporteur, a pris physiquement possession du bien.

- 4.5. Si le Client passe une commande sur demande, celle-ci doit être effectivement demandée et enlevée dans le délai fixé par le Client et accepté par le Prestataire.
- 4.6. En cas de dépassement de plus de deux semaines du délai de livraison convenu avec un Consommateur, le Prestataire est tenu de l'indemniser pour les dommages directs subis de ce fait, à moins que ce dépassement ne puisse être imputé au Prestataire.
- 4.7. Les travaux qui ne sont pas exécutés par le Prestataire et qui entraîneraient possiblement un retard dans l'exécution de ses propres travaux doivent lui être signalés en temps utile. Si le délai de livraison convenu est dépassé en raison de ces circonstances, le Prestataire n'est pas tenu de verser des dommages-intérêts au Client.

## **Article 5 Emballage**

- 5.1. Lors de la livraison du vitrage, le Prestataire met un emballage à la disposition du Client. Le Prestataire peut facturer des frais à cet effet. À compter de la livraison du vitrage et jusqu'au jour inclus où le Prestataire récupère les emballages, les risques liés aux emballages sont à la charge du Client.
- 5.2. Le Client est tenu de restituer les emballages au Prestataire dans le même état et en même quantité le jour où le Prestataire vient les récupérer.
- 5.3. Le Client doit informer le Prestataire par écrit ou par e-mail dès que les emballages sont prêts à être récupérés par le Prestataire.

## **Article 6 Réclamations**

### **A. Généralités**

- 6.1. Sauf exigences de qualité particulières stipulées par le Client lors de la commande et confirmées par écrit par le Prestataire, les produits sont livrés selon la qualité marchande usuelle conformément aux normes NEN applicables.
- 6.2. Le Prestataire se réserve le droit de livrer des articles présentant de légères variations de couleur et/ou de motif par rapport au modèle, à la maquette ou à l'échantillon.
- 6.3. Le Client est tenu de vérifier immédiatement après la livraison des marchandises si celles-ci répondent aux exigences convenues.
- 6.4. Pour autant qu'ils soient raisonnablement identifiables par le Prestataire, ce dernier est tenu d'informer le Consommateur des éléments suivants :

- a. les inexactitudes dans les constructions et les méthodes de travail demandées par le Consommateur ;
- b. les défauts manifestes du bien (meuble ou immeuble) sur lequel les travaux seront effectués ;
- c. les défauts ou l'inaptitude des matériaux ou des outils mis à disposition par le Consommateur ;
- d. les inexactitudes dans les travaux commandés, y compris les travaux sur un support inapproprié.

Dans le cas des Clients professionnels, le Prestataire n'a expressément pas l'obligation susmentionnée.

- 6.5. Nonobstant le devoir de conseil du Prestataire en vertu du paragraphe précédent, le consommateur supporte le risque de dommages si ceux-ci — malgré l'avertissement susmentionné du Prestataire — ont été causés par :
- a. des inexactitudes dans les travaux commandés ;
  - b. des inexactitudes dans les constructions et les méthodes de travail demandées par le Consommateur ;
  - c. des défauts du bien (meuble ou immeuble) sur lequel les travaux seront effectués ;
  - d. des défauts dans les matériaux ou les outils mis à disposition par le consommateur.

## **B. Réclamations relatives à la qualité**

- 6.6. Les réclamations du Client, stipulant que les marchandises livrées ne répondent pas à la qualité convenue, doivent être portées à la connaissance du Prestataire par lettre recommandée dans les 8 jours suivant la réception des marchandises. À défaut, le Client ne pourra faire valoir aucun droit à l'encontre du Prestataire.

*Pour le Consommateur :*

La réclamation du Consommateur relative au fait que les marchandises livrées ne répondent pas à la qualité convenue doit être portée à la connaissance du Prestataire dans un délai raisonnable après avoir découvert ou dû raisonnablement découvrir le défaut, et au plus tard dans les 2 mois suivant la livraison. Un Consommateur ne peut invoquer le défaut de conformité de la marchandise s'il en avait connaissance ou pouvait raisonnablement en avoir connaissance au moment de la conclusion du contrat.

- 6.7. Si une réclamation effectuée en temps utile s'avère fondée, le Prestataire est uniquement tenu de remplacer les marchandises initialement livrées par des marchandises conformes à la qualité convenue. Le Prestataire a également le droit, à sa discréction, de réparer l'article ou de créditer la facture correspondante. Le Client ne pourra par conséquent faire valoir aucun droit à la résolution du contrat. Toute autre responsabilité, ou responsabilité plus étendue du Prestataire, est exclue.

*Pour le Consommateur :*

Le Consommateur ne peut prétendre à la réparation ou au remplacement des marchandises livrées que si cette réparation ou ce remplacement n'est pas impossible ou ne peut être exigé du Prestataire. Tel est le cas lorsque les coûts y afférents sont disproportionnés par rapport aux coûts de l'exercice d'un autre droit ou d'une autre action dont dispose le Consommateur. Le Consommateur ne peut résoudre le contrat (en tout ou en partie) que si la réparation ou le remplacement est impossible ou ne peut être exigé du Prestataire.

- 6.8. Le Prestataire n'est pas responsable des écarts techniquement inévitables de couleur, de qualité, de conception et de dimensions.

## **C. Autres réclamations**

- 6.9. Les vices pouvant être constatés immédiatement lors de la livraison (notamment les défauts relatifs aux quantités, aux dimensions et à la couleur) doivent être mentionnés directement par le Client sur le document signé lors de la livraison (par exemple, une lettre de voiture ou un bon de livraison). Si un tel vice n'est pas mentionné sur le document susmentionné, le Client ne peut se prévaloir d'aucun droit des vices visés au présent article.

*Pour le Consommateur :*

Le Consommateur doit informer le Prestataire des vices mentionnés au présent article dans un délai raisonnable après les avoir découverts ou après avoir été raisonnablement en mesure de les découvrir, et au plus tard dans un délai de 2 mois suivant la découverte.

- 6.10. Si une réclamation introduite dans les délais s'avère fondée, le Prestataire a le droit de remplir ses obligations a posteriori, sans que le Client ne puisse prétendre à d'autres indemnités ou recours à l'encontre du Prestataire, à l'exclusion du cas où l'exécution ne serait plus possible.

## **Article 7 Paiement**

- 7.1. Le Client est tenu de régler les factures du Prestataire dans un délai de 30 jours à compter de la date de facturation, déduction faite de tout remise éventuelle. Le paiement doit être effectué sans compensation ni suspension pour quelque motif que ce soit, et sans que le Client soit autorisé à bloquer son obligation de paiement par une saisie-arrêt par ses propres mains ou d'une autre manière. Une majoration pour restriction de crédit de 3 % peut être calculée sur les factures ; celle-ci ne pourra être déduite que si le montant de la facture est payé dans les délais. Le Prestataire est toutefois autorisé à tout moment et sans indication de motifs à exiger un paiement au comptant avant ou lors de la livraison des marchandises.
- 7.2. Un paiement est réputé reçu dès que le montant a été crédité sur l'un des comptes bancaires ou de virement du Prestataire ou qu'il lui a été remis en espèces contre délivrance d'un reçu.
- 7.3. En cas de dépassement du délai de paiement mentionné sur la facture, le Client est en demeure de plein droit, sans qu'une mise en demeure préalable ne soit requise. Dans ce cas, le Client est redevable d'un intérêt légal sur le montant impayé, calculé à partir du jour où la somme est devenue exigible jusqu'au jour du paiement intégral, toute fraction de mois étant comptée comme un mois complet. Le taux d'intérêt légal en 2025 s'élève à 11,15 % par an. Si le consommateur paie tardivement, il est redevable de l'intérêt légal conformément à l'article 6:119 du Code civil (néerlandais) et non de l'intérêt contractuel susmentionné.
- 7.4. Si le Consommateur est en demeure, le Prestataire lui enverra un rappel écrit accordant au consommateur un dernier délai de quatorze jours pour effectuer le paiement. À cette occasion, le Consommateur sera également informé des conséquences du non-paiement, le Prestataire revendiquant alors l'intérêt légal et l'indemnisation des frais de recouvrement extrajudiciaires conformément à l'article 6:96 du Code civil (néerlandais), avec mention du montant de ces frais.
- 7.5. Tout paiement s'impute d'abord sur les frais, puis sur les intérêts courus et enfin sur les factures les plus anciennes ainsi que sur les intérêts en cours, même si le Client indique un autre ordre d'imputation.
- 7.6. En cas de retard de paiement d'une facture, toutes les obligations de paiement du Client deviennent immédiatement exigibles, que le Prestataire ait déjà émis une facture à ce sujet ou non.
- 7.7. Le Prestataire a également le droit d'exiger immédiatement et intégralement le prix convenu, ou de résilier le contrat en cas de faillite du Client, de sursis de paiement, de saisie d'une partie importante de ses actifs commerciaux, de saisie de biens destinés à l'exécution du contrat, ou de cessation ou liquidation de son entreprise.
- 7.8. En cas de demeure du Client (n'étant pas un consommateur), celui-ci est tenu de payer tous les frais de recouvrement extrajudiciaires, fixés à 15 % du montant total dû avec un minimum de 250,00 €.
- 7.9. En cas de demande de mise en faillite du Client par le Prestataire, le Client est redevable, outre le prix convenu, des intérêts dus et des frais de recouvrement extrajudiciaires, des frais de la demande de mise en faillite au tarif en vigueur dans l'arrondissement judiciaire où la demande a été faite.
- 7.10. L'envoi par le Prestataire de rappels de paiement ou d'autres demandes de paiement après que le Client est en demeure ne déroge en rien aux dispositions précitées des articles 7.1 à 7.8.

## **Article 8 Garanties et réserve de propriété**

- 8.1. Si le Prestataire a de bonnes raisons de craindre que le Client ne respecte pas ses obligations contractuelles, il est en droit d'exiger, à sa première demande, que le Client fournisse immédiatement une garantie suffisante, sous la forme souhaitée par le Prestataire, pour garantir l'exécution de ses obligations, en particulier le paiement du prix convenu. Le non-respect d'une mise en demeure écrite à cet effet donne au Prestataire le droit soit de suspendre l'exécution de ses obligations, soit de résilier le contrat, sans préjudice de son droit à des dommages et intérêts.
- 8.2. Toutes les marchandises livrées et à livrer au Client par le Prestataire restent la propriété exclusive de ce dernier jusqu'au paiement intégral de toutes les créances que le Prestataire détient ou détiendra sur le Client, y compris en tout cas les créances visées à l'article 3:92, paragraphe 2, du Code civil néerlandais. Le Client est tenu de conserver les marchandises livrées sous réserve de propriété de manière identifiable comme étant la propriété du Prestataire. En cas d'exportation des biens vers

l'Allemagne, la réserve de propriété prolongée (« verlängerter Eigentumsvorbehalt ») selon le droit allemand s'applique aux marchandises livrées ; en cas de transformation, d'acquisition, de mélange ou de création d'une nouvelle chose à partir de ces marchandises, le Prestataire devient copropriétaire de la nouvelle chose ainsi formée.

- 8.3. Si le Client est en défaut concernant l'une de ses obligations, le Prestataire est autorisé à récupérer lui-même les marchandises lui appartenant, aux frais du Client, à l'endroit où elles se trouvent. Tous les frais et dommages affectant les marchandises ou causés par celles-ci durant la période où elles étaient sous la garde du Client sont à la charge et aux risques de ce dernier. Le Client est tenu de coopérer avec le Prestataire si celui-ci souhaite faire usage de son droit de récupération, sous peine d'une amende de 10 % du montant de la facture.
- 8.4. Tant que le Prestataire est encore propriétaire des marchandises livrées ou à livrer au Client, ce dernier informera immédiatement le Prestataire en cas de saisie (imminente) de ces marchandises ou si des tiers revendiquent des droits sur (une partie de) ces marchandises. En outre, le Client communiquera au Prestataire, à sa première demande, le lieu où se trouvent les marchandises susmentionnées.
- 8.5. Le Client garantit qu'une saisie de ces marchandises sera levée dans les plus brefs délais. En cas de saisie (imminente), de sursis (provisoire) de paiement ou de faillite du Client, celui-ci notifiera la menace de saisie celui-ci signalera immédiatement les droits (de propriété) du Prestataire au tiers menaçant de saisie, à l'huissier de justice procédant à la saisie, au commissaire ou au mandataire liquidateur.

## **Article 9 Marchandises confiées en garde ou pour traitement ou transformation**

- 9.1. Le risque de dommage ou de casse au moment ou à la suite du transport, de l'entreposage temporaire et/ou de la garde, ou du traitement des marchandises confiées aux fabricants ou aux commerçants pour traitement, transformation ou garde, ou des marchandises sur lesquelles ou avec lesquelles une mission est exécutée (quel que soit le lieu d'exécution), est supporté par le Client.

## **Article 10 Dimensions, poids et mesures**

- 10.1. En ce qui concerne les dimensions et le poids de tous les articles, le Prestataire se réserve le droit d'appliquer les tolérances conformément aux normes NEN applicables.
- 10.2. Lors du calcul, toutes les dimensions sont arrondies au millimètre supérieur au multiple de trente le plus proche. Toutefois, pour les dimensions standards, cet arrondi s'effectue au multiple de vingt supérieur. Ces dimensions arrondies remplacent les dimensions réelles dans tous les calculs de prix, de longueur, de largeur et de surface.
- 10.3. Pour les formes autres que rectangulaires, la surface est calculée sur la base du rectangle dans lequel s'inscrit le gabarit, y compris les suppléments applicables aux dimensions et modèles dérogatoires.
- 10.4. Les frais relatifs à la prise de mesures, ainsi qu'à la fabrication de gabarits, à la pose ou à la fixation du vitrage et à toute autre prestation supplémentaire, sont à la charge du Client.

## **Article 11 Force majeure**

- 11.1. Le Prestataire n'est pas responsable des dommages résultant de circonstances qui n'étaient pas prévisibles pour lui au moment de la conclusion du contrat. Sont notamment considérées comme telles : la pénurie de matières premières, les pannes d'usine de toute nature, les grèves, l'exclusion ou le manque de personnel, la quarantaine, les épidémies, les pandémies, les mesures gouvernementales résultant d'une épidémie, d'une pandémie ou autre, les catastrophes naturelles, la mobilisation, l'état de siège, l'état de guerre ou la guerre, les interruptions de trafic ferroviaire ou le manque de moyens de transport, les blocages routiers, ainsi que l'inexécution complète, tardive ou fautive par les usines de vitrage mentionnées à l'article 4 de leurs obligations envers le Prestataire, quels qu'en soient le motif ou la cause.
- 11.2. En cas de force majeure, le Prestataire a le droit de suspendre l'exécution du contrat ou de le résilier. Le Prestataire se réserve le droit de facturer au Client la partie du contrat déjà exécutée.

- 11.3. Si le Prestataire exécute ultérieurement une partie du contrat qui avait été temporairement suspendue, le Client est redevable de l'intégralité de la contrestitution convenue, sans aucune réduction.

## **Article 12 Répartition des risques liés en cas de contrat de sous-traitance**

- 12.1. Si le Prestataire s'engage également à façonner et/ou à poser du vitrage vendu par lui pour le compte du Client, ou s'il s'agit exclusivement du façonnage et/ou de la pose de vitrage, les dispositions du présent article et des articles suivants s'appliquent à la convention entre les parties, en complément des stipulations des articles précédents. En cas de contradiction, les dispositions du présent article et des articles suivants prévalent.
- 12.2. Le Client est tenu d'inspecter et — en cas d'accord — d'approuver les travaux de pose effectués par le Prestataire à la fin de chaque journée de travail. Si le Client s'abstient sans motif raisonnable ou, en cas de refus, s'il omet de communiquer immédiatement par écrit au Prestataire les motifs dudit refus, les travaux sont réputés avoir été livrés à la satisfaction du Client et approuvés par ce dernier.
- 12.3. Si une réclamation relative à la pose du vitrage est introduite à temps et jugée fondée, le Prestataire est uniquement tenu de procéder à une nouvelle pose du vitrage. Toute autre responsabilité, ou responsabilité plus étendue du Prestataire, est exclue.
- 12.4. L'entreposage du vitrage à l'issue du transport, tel que visé à l'article 4, paragraphe 5<sup>e</sup> est effectué aux frais et aux risques du Client.
- 12.5. Si le vitrage est entreposé sur le chantier avant d'être posé, façonné ou transformé par le Prestataire, le Client n'est pas autorisé à déplacer ledit vitrage.
- 12.6. Le Client est responsable de l'intervention d'un contrôleur technique (assurance qualité), lorsque la loi l'exige.

## **Article 13 Sécurité sur le chantier**

- 13.1. Le Client est responsable de la sécurité sur le chantier. Le Client garantit que tous les matériaux de construction, équipements, outils et autres éléments présents sur le chantier sont appropriés et répondent aux exigences des réglementations (légales) applicables en la matière.
- 13.2. Par « chantier », on entend l'intégralité du terrain sur lequel se déroulent des activités de construction, que ces activités relèvent ou non de la responsabilité du Client.

## **Article 14 Dimensions et autres données**

- 14.1. Le Client se porte garante de l'exactitude des données figurant dans le cahier des charges et les plans, ou de toute autre information fournie au Prestataire concernant les dimensions, les quantités, les constructions, les méthodes d'installation, etc., et ce, au sens le plus large du terme. En cas de divergence entre ces données et la réalité, le Prestataire a droit à une indemnisation ou à un complément de prix.
- 14.2. Le Client ne pourra en aucun cas exiger que le Prestataire utilise une ou plusieurs marques spécifiques, ou une qualité particulière, pour les produits consommables utilisés par ce dernier (tels que le mastic, le mastic de vitrier, etc.), à moins qu'il n'en ait été expressément convenu autrement au préalable.

## **Article 15 Travaux supplémentaires ou en moins**

- 15.1. Les travaux supplémentaires ou en moins seront, en règle générale, décomptés sur la base des prix unitaires convenus entre les parties. À défaut, le décompte se fera selon les prix unitaires indiqués dans le cahier des charges.
- 15.2. Si le cahier des charges ne permet pas de déterminer les prix, le décompte sera effectué sur la base des prix courants du marché en vigueur à la date à laquelle les travaux ont été ou auraient dû être exécutés.

## **Article 16 Dommages et responsabilité**

- 16.1. En tout état de cause, la responsabilité du Prestataire est limitée au montant de la valeur facturée des biens et/ou des services ayant donné lieu à la demande d'indemnisation. Cette limitation de

responsabilité est justifiée par le fait que les bris de glace ne sont pas assurables par le Prestataire et qu'une prime de risque intégrée au prix rendrait les produits inabordables. Le Client est invité à souscrire lui-même une assurance pour couvrir ces dommages.

- 16.2. Le Prestataire ne peut être tenu responsable des dommages résultant d'un dépassement des délais, ni des dommages consécutifs ou indirects, y compris, de manière non exhaustive, les dommages pour perte de profit, perte d'exploitation, frais de personnel et interruption d'activité.
- 16.3. Le Prestataire ne peut être tenu pour responsable des dommages, de la disparition ou de la perte de marchandises entreposées dans ses locaux à la demande du Client. Cet entreposage s'effectue à tout moment aux risques et périls du Client.
- 16.4. Le Prestataire est exclusivement responsable des dommages causés à l'ouvrage, ainsi que des dommages ou de la perte des matériaux de construction, outils ou autres objets apportés sur ou à proximité du chantier, lorsque ceux-ci résultent d'une intention malveillante ou d'une faute lourde dûment prouvée de sa part ou de la part des personnes auxquelles il a fait appel pour l'exécution de l'obligation.
- 16.5. Le Prestataire n'est pas responsable des conséquences liées à la livraison et/ou à la pose de vitrage conformes aux normes existantes, aux directives de pratique et/ou aux prescriptions d'usine, mais présentant une qualité, une épaisseur et/ou une composition incorrecte. Le Prestataire n'est pas non plus responsable des conséquences de la pose de vitrage dans des feuilles de dimensions, de forme ou de finition incorrectes, et/ou dans des conditions météorologiques ne permettant pas une pose dans des feuilles sèches et propres.
- 16.6. Le Consommateur supporte le risque des dommages, tels que décrits à l'article 6, paragraphe A, alinéa 5.

## **Article 17 Garantie**

- 17.1. Si une garantie est fournie par le fabricant, que ce soit ou non par l'intermédiaire du Prestataire, concernant le vitrage livré et/ou posé par ce dernier, seules les dispositions relatives à la garantie du fabricant s'appliquent en ce qui concerne la responsabilité du Prestataire quant à la qualité du vitrage livré et/ou posé.
- 17.2. Si, pour quelque raison que ce soit, le fabricant ne fournit pas de garantie, juridiquement ou de fait, aucune garantie ne sera alors accordée par le Prestataire.
- 17.3. Le Prestataire s'efforcera, dans la mesure de ses moyens, de veiller à ce que le fabricant respecte ses obligations au titre de la garantie fournie.
- 17.4. Le Client ne peut faire valoir aucun droit à la garantie tant qu'il n'a pas rempli toutes ses obligations, financières ou autres, découlant du contrat conclu pour la livraison et/ou la pose du vitrage.
- 17.5. Le Prestataire garantit au Consommateur que le vitrage sera posé conformément aux normes et directives professionnelles en vigueur. Sont exclus de la garantie : la casse, par exemple due à un échauffement localisé (causé par un collage partiel, la peinture de la vitre, un chauffage et/ou un volet roulant placés trop près de la vitre), la condensation sur la face intérieure ou extérieure de la vitre, les interférences, la décoloration due à l'épaisseur du vitrage et les autres propriétés inévitables du matériau utilisé. Sont également exclues de la garantie les ruptures thermiques dues à des ombres d'impact et les ruptures mécaniques, le tout dans les limites des normes (inter)nationales applicables.
- 17.6. Le Client ne peut invoquer la garantie pour la pose conforme s'il effectue lui-même la pose du vitrage ou s'il la fait effectuer par un tiers autre que le Prestataire.
- 17.7. Le Client ne peut invoquer la garantie si le vitrage est exposé à des éléments par lesquels la qualité (de la pose) du vitrage ne peut plus être garantie par le Prestataire. Cela inclut, sans s'y limiter : l'utilisation d'agents chimiques, de produits de nettoyage agressifs, les causes thermiques, l'utilisation d'un mastic incompatible avec le joint d'étanchéité des bords, l'application de films autocollants ou de peinture sur le vitrage, les modifications de l'unité ou toute autre action similaire.

## **Article 18 Dispositions complémentaires relatives aux travaux d'installation**

- 18.1. Pour le transport vertical de tous les matériaux fournis par le Prestataire, ce dernier doit pouvoir utiliser gratuitement une grue ou un monte-charge de chantier présent sur le site, en état de marche et conforme aux normes de sécurité, personnel de conduite inclus. Ce transport vertical doit pouvoir s'effectuer pendant les heures normales de travail, à des horaires définis en étroite concertation avec le Prestataire.
- 18.2. Si le déchargement des matériaux aux étages nécessite la présence de plateformes de déchargement (échafaudages en console) sécurisées et prêtes à l'emploi, celles-ci seront fournies par le Client et à ses frais.
- 18.3. Le Prestataire pourra utiliser gratuitement les éventuels échafaudages nécessaires à la pose du vitrage ; les dimensions et l'exécution de ces échafaudages devront être (ou seront) adaptées aux travaux à effectuer par le Prestataire.
- 18.4. Le Prestataire décline toute responsabilité concernant les consignes d'installation qui auraient été établies sans consultation préalable avec lui.
- 18.5. Si le Prestataire est chargé de l'installation de matériaux mis à sa disposition par le Client à cette fin, le Prestataire n'assume aucun risque, y compris pendant le montage et les travaux y afférents, en ce qui concerne le bris ou l'endommagement desdits matériaux.
- 18.6. Si l'installation ou le montage est entravé ou retardé par des circonstances non imputables au Prestataire, celui-ci est en droit de facturer les frais supplémentaires en découlant au Client.

## **Article 19 Dispositions légales**

- 19.1. Si, après la conclusion du contrat de sous-traitance, les coûts d'exécution des travaux augmentent par rapport à ceux en vigueur à la date de l'offre du Prestataire, en raison de l'abrogation, de la modification ou de l'introduction de lois, de règlements ou d'autres prescriptions légales, les coûts supplémentaires directement liés aux travaux seront répercutés. De même, les éventuelles réductions de coûts directement liées aux travaux feront l'objet d'une compensation en faveur du Client.

## **Article 20 Prescription**

- 20.1. Les droits de créance du Client, n'agissant pas en qualité de Consommateur, à l'égard du Prestataire sont prescrits un an après leur naissance.

## **Article 21 Protection de la vie privée**

- 21.1. Les travaux de construction, d'installation et de maintenance entraînent le traitement de données à caractère personnel. La finalité du traitement n'est pas de traiter ces données personnelles en tant que telles, mais la réalisation des services de construction, d'installation et de maintenance. Pour la prestation de ce service, le traitement de données à caractère personnel, telles que le nom et l'adresse, est nécessaire.
- 21.2. Les dispositions de la déclaration de confidentialité, telle que figurant sur le site internet du Prestataire, s'appliquent aux présentes conditions générales.

## **Article 22 Droit applicable : juge compétent**

- 22.1. Toutes les relations juridiques entre le Prestataire et le Client sont exclusivement régies par le droit néerlandais. Les parties excluent expressément l'application de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises.
- 22.2. Tous les litiges pouvant survenir entre le Prestataire et le Client seront soumis à la juridiction du tribunal néerlandais compétent.

## **VENTES HORS ÉTABLISSEMENT AUX CONSOMMATEURS**

### **Article 23 Droit de rétractation**

*À la livraison des produits :*



- 23.1. Lors de l'achat de produits, le Consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans motif pendant un délai de 14 jours. Ce délai de réflexion commence à courir le jour suivant la réception du produit.
- 23.2. Pendant la période de réflexion, le Consommateur manipulera le produit et son emballage avec précaution. Il ne pourra déballer ou utiliser le produit que dans la mesure nécessaire pour évaluer s'il souhaite le conserver. Si le Consommateur exerce son droit de rétractation, il retournera le produit au Prestataire avec tous les accessoires livrés et — si cela est raisonnablement possible — dans son état et son emballage d'origine, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par ce dernier.
- 23.3. Si le Consommateur souhaite faire usage de son droit de rétractation, il est tenu d'en informer le Prestataire dans un délai de 14 jours à compter de la réception du produit. Cette notification se fait par le biais du formulaire type. Après avoir manifesté sa volonté d'exercer son droit de rétractation, le Consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour renvoyer le produit.
- 23.4. Si, à l'expiration des délais mentionnés aux paragraphes 2 et 3, le Consommateur n'a pas manifesté sa volonté d'exercer son droit de rétractation ou n'a pas retourné le produit au Prestataire, la vente est considérée comme définitive.

*Sur la prestation de services :*

- 23.5. En cas de prestation de services, le Consommateur a la possibilité de résilier le contrat sans donner de motif pendant un délai d'au moins 14 jours à compter de la date de conclusion du contrat.
- 23.6. Pour exercer son droit de rétractation, le Consommateur est tenu de se conformer aux instructions raisonnables et claires fournies par le Prestataire lors de l'offre et/ou, au plus tard, lors de la livraison ou de la prestation.

## **Article 24 Frais en cas de rétractation**

- 24.1. Si le Consommateur exerce son droit de rétractation, les frais de retour seront au maximum à sa charge.
- 24.2. Si le Consommateur a déjà effectué un paiement, le Prestataire remboursera ce montant dès que possible, mais au plus tard dans les 14 jours suivant la rétractation. Ce remboursement est toutefois conditionné à la réception effective du produit par le Prestataire. Le remboursement sera effectué via le même mode de paiement que celui utilisé par le Consommateur.
- 24.3. Le Consommateur est responsable de la dépréciation du produit s'il l'a endommagé ou s'il l'a manipulé avec négligence.

## **Article 25 Exclusion du droit de rétractation**

- 25.1. Le droit de rétractation ne s'applique pas dans les cas suivants :
  - a. les produits créés par le Prestataire l'ont été conformément aux spécifications du Consommateur ;
  - b. les produits présentent clairement un caractère personnel ;
  - c. les produits ne peuvent être retournés en raison de leur nature ;
  - d. les produits sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
  - e. le Consommateur a brisé les scellés des enregistrements audio et vidéo et des logiciels informatiques ;
  - f. le Consommateur a brisé les scellés des produits d'hygiène ;
  - g. la prestation de services a commencé avant l'expiration du délai de rétractation ;
  - h. la prestation concerne un pari ou une loterie.
- 25.2. Dans ces cas précis, le Prestataire rappelle que le Consommateur ne dispose d'aucun droit de rétractation.