

CONDITIONS GÉNÉRALES - ONLINE FIRE PROTECTION GROUP BVBA

Date de la version : 05/03/2021

1. DEMANDE

1.1. La relation juridique entre ONLINE FIRE PROTECTION GROUP BVBA, dont le siège social est établi à 2800 Mechelen, Zandvoortstraat 10 boîte 2, inscrite à la KBO et au registre de la TVA sous le numéro BE0833.079.055 (ci-après dénommé "OFPG") et le client, est régie par les présentes conditions générales, éventuellement complétées par des conditions spécifiques à la commande (ensemble, les "Conditions" ou "le Contrat").

1.2. Les présentes conditions annulent et remplacent tous les contrats, propositions et engagements écrits ou oraux qui sont liés au même objet et qui précéderaient la date du présent accord entre les parties.

1.3. Les présentes conditions sont applicables :

- Aux services fournis par OFPG en Belgique et réservés via le site web ou dans un point de vente (ponctuel ou permanent) (ci-après "les services", par exemple la maintenance, l'installation) ;
- Sur les commandes de produits passées dans un magasin ou via la boutique en ligne de OFPG (ci-après "les produits", par exemple du matériel de protection contre l'incendie) et livrées en Belgique.

Les Conditions Générales de Vente doivent être acceptées par le Client à chaque fois lors de la signature du bon de commande ou lors de la réservation en ligne via le site Internet. L'acceptation des Conditions découle également de l'exécution normale des services par OFPG, ou elles sont réputées acceptées par le Client s'il n'a pas exprimé son objection dans un délai raisonnable après réception, déterminé par la présente à 7 jours calendrier. Le Client renonce par la présente aux conditions générales ou particulières qui seraient mentionnées sur ses propres documents commerciaux ou dans sa correspondance.

1.4. OFPG se réserve le droit de modifier et/ou de compléter les présentes conditions à tout moment sans qu'aucune notification ne soit nécessaire.

1.5. Le client est seul responsable de l'exactitude de toutes les informations qu'il fournit. En passant une commande ou en réservant une mission, que ce soit ou non via le site web, le client confirme être une personne physique, le cas échéant avec les pouvoirs de représentation nécessaires, juridiquement capable et âgée d'au moins 18 ans. OFPG n'est pas responsable des commandes passées par des personnes ou des entités qui ne répondent pas à ces critères ou des données erronées fournies par le Client. Si le client agit au nom d'une personne morale, il sera à tout moment tenu personnellement responsable des factures impayées, s'il s'avère que le client n'était pas autorisé à agir au nom de la personne morale au moment de l'émission de la commande, ou si la personne morale sur laquelle la commande est signée, renonce à son obligation de paiement.

2. CONCLUSION DE L'ACCORD

2.1. Les documents et les offres commerciales ne créent pas d'obligations au nom de OFPG. Toutes les offres et les devis sont sans engagement, tant en ce qui concerne le prix, le contenu et le délai d'exécution, et expirent après 28 jours, à moins qu'une autre date n'ait été convenue entre les parties.

2.2. L'accord voit le jour:

- Dans le cas de la commande en ligne d'un produit ou d'un service, au moment où une confirmation de commande est remise au client ou envoyée à l'adresse électronique fournie par le client. Il est de la responsabilité du client de s'assurer que les messages ne se retrouvent pas dans le dossier des spams.
- En cas d'achat ou de commande dans un magasin, à partir du moment où le client remet l'offre signée à OFPG ou l'envoie par e-mail ou par courrier. Par la suite, OFPG remet ou envoie une confirmation écrite de l'accord au client à l'adresse électronique fournie par ce dernier.

2.3. Seuls les produits et services qui sont explicitement mentionnés dans l'offre ou dans la confirmation de commande sont inclus dans le contrat. Toutes les modifications et les représentations supplémentaires - pour quelque raison que ce soit - ne sont pas couvertes par l'accord initial et seront facturées en sus.

2.4. Le transfert des risques des produits a lieu au moment où les produits achetés sont livrés à l'adresse de livraison fournie par le client ou sont retirés par lui dans un magasin.

3. PRIX

3.1. Les prix applicables sont exprimés en euros et sont ceux applicables au moment de la réalisation du Contrat entre OFPG et le Client, à l'exclusion du transport, de l'emballage, de la TVA ou d'autres prélèvements imposés par les autorités et à la charge du Client (comme par exemple REPROBEL,...). OFPG est autorisé à promouvoir des offres spéciales, conformément à l'article 2.1. des Conditions.

3.2. OFPG facture les frais de livraison pour les commandes d'un montant supérieur à 50 EUR (TVA comprise). Les frais de retour sont toujours à la charge de OFPG, sauf dans le cas de l'article 8 des présentes conditions.

3.3. Toute augmentation de prix par des fournisseurs tiers avant la date de livraison ou d'installation entraînera automatiquement et sans préavis une révision des prix mentionnés dans l'accord, sans que le client puisse prétendre à la résiliation de l'accord sur cette base.

3.4. Le prix des services à fournir (par exemple, l'entretien ou l'inspection des équipements de protection contre l'incendie) peut être adapté en fonction du nombre de services à fournir (un ou plusieurs produits à inspecter).

4. PAIEMENT

4.1. En cas de commande de produits en ligne, le paiement a lieu immédiatement après la commande, après quoi le client reçoit une facture pour le montant payé.

OFPG propose différents moyens de payer les commandes en ligne par voie électronique de manière sûre (Bancontact, Mastercard, Visa). En passant une commande et en effectuant un paiement via la boutique en ligne de OFPG, le Client déclare également avoir lu les conditions générales du prestataire de paiement et accepte d'être lié par celles-ci.

Aucune commande en ligne n'est validée sans réception préalable du paiement correspondant, sauf accords divergents préalables entre les parties, consignés par écrit.

4.2. En cas de commande dans un magasin de OFPG, le client peut payer à la fois en espèces et par Bancontact.

4.3. En cas de prestations ponctuelles, celles-ci seront facturées au Client par OFPG après l'exécution de la commande. Néanmoins, OFPG se réserve le droit de demander une ou plusieurs avances avant le début d'une mission et/ou pendant une mission en cours.

En cas de services continus, ceux-ci sont périodiquement facturés par OFPG au client, la périodicité et le montant étant déterminés en consultation mutuelle entre les parties.

4.4. OFPG n'accepte que les paiements provenant de comptes situés dans l'Union européenne.

5. FACTURE

5.1. Sauf pour l'achat en ligne d'un produit (auquel cas le client doit payer immédiatement pour pouvoir commander le produit) ou sauf clause ou date d'expiration figurant sur la facture, les factures doivent être payées dans les 8 jours calendrier suivant la date de facturation.

5.2. En cas de non-paiement dans le délai prévu, le montant de la facture sera majoré de plein droit et sans mise en demeure préalable d'un intérêt égal à 1% par mois, calculé sur le montant restant dû, chaque mois entamé étant considéré comme écoulé, et d'une indemnité forfaitaire de 12% sur le montant des factures encore impayées, avec un minimum de 150,00 EUR. Tous les frais de recouvrement sont également à la charge du client défaillant.

5.3. Si le client reste en défaut de paiement d'une ou plusieurs factures impayées de OFPG, OFPG se réserve le droit de suspendre la poursuite de l'exécution des services jusqu'à ce que toutes les factures impayées aient été apurées (y compris les dommages et intérêts de retard supplémentaires), ou de décider la dissolution immédiate du contrat. En tout état de cause, le client est redevable de tous les montants relatifs aux prestations exécutées et aux dépenses effectuées par OFPG, y compris les frais (extra)judiciaires.

5.4. Tout non-paiement d'une facture avant sa date d'expiration rend toutes les autres factures imputables au même débiteur. Si des tranches ont été explicitement accordées par écrit par OFPG, le montant total dû pourra être réclamé sans autre avis ou mise en demeure dès qu'une échéance de tranche n'aura pas été respectée comme prévu. Tous les paiements seront d'abord imputés sur les intérêts déjà dus.

5.5. En cas de non-paiement, toutes les sommes dues seront réclamées par voie judiciaire.

5.6. Toute contestation concernant une facture doit être adressée à OFPG dans les 7 jours calendrier suivant la date de la facture et par lettre recommandée ou par e-mail. Les protestations après cette date sont considérées comme inexistantes.

6. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

6.1. Les produits livrés restent la propriété de OFPG, même après incorporation, jusqu'au paiement intégral (capital, frais et intérêts) des produits par le client (nonobstant le fait que le risque de perte et/ou de destruction des marchandises est supporté par le client dès la conclusion du contrat). Jusque-là, le client n'est pas autorisé à disposer des biens.

7. L'EXÉCUTION DES SERVICES

7.1. Les services fournis par OFPG peuvent être ponctuels ou continus, comme l'entretien périodique des équipements de protection contre l'incendie du client.

S'il s'agit de services continus, l'accord est conclu pour une durée déterminée d'un an et cette durée est automatiquement prolongée d'un an après l'expiration de la durée initiale. La prolongation de l'accord peut être évitée par lettre recommandée ou en remplissant le formulaire approprié sur le site web de OFPG (<https://www.brandbeveiligingshop.be/opzeggen/>) au plus tard 3 mois avant l'expiration de la période en cours. L'accord peut être résilié par les deux parties avec un préavis de 3 mois et peut également être résilié immédiatement par les deux parties en cas de négligence grave ou de manquements de la part de l'autre partie ou en cas de négligence ordinaire ou de manquements s'il n'a pas été possible d'y remédier 20 jours après la notification, y compris les factures impayées. En cas de résiliation anticipée, tous les montants dus deviennent exigibles et peuvent être facturés pour tous les services qui ont été fournis mais qui n'ont pas encore été facturés.

7.2. OFPG se conforme à la commande du client telle qu'elle a été élaborée sur la base de la consultation avec le client. Pendant l'exécution des services commandés, le client sera régulièrement consulté sur l'état des choses et la manière dont les services sont exécutés.

7.3. OFPG convient d'une date pour l'exécution des services en consultation mutuelle avec le client. Les clients peuvent annuler le rendez-vous une fois sans frais, à condition d'en informer OFPG au moins 72 heures à l'avance. En cas d'annulation moins de 72 heures avant le rendez-vous prévu, le client est redevable d'un montant de 100 EUR (hors TVA). Cette indemnité, augmentée des frais de déplacement de OFPG, est également due si le client ne se présente pas au rendez-vous, si aucun rendez-vous ne peut être pris après 2 tentatives, ou si les services commandés ne peuvent être exécutés au rendez-vous pour des raisons imputables au client.

7.4. OFPG peut engager des tiers pour l'exécution des services à sa propre discrétion. OFPG a le droit de modifier la planification et/ou de prolonger la durée d'exécution si la planification ne peut être suivie et qu'il le juge nécessaire, et ce sans préjudice de l'obligation de payer par le Client les services rendus et les frais encourus jusqu'à ce moment. Toutes les offres ou accords de planification sont faits sans obligation quant à la date de livraison et d'exécution, qui est toujours donnée approximativement.

7.5. La hauteur maximale de travail pour l'exécution des services est de 4 mètres au-dessus du sol praticable.

8. LA LIVRAISON DES PRODUITS

8.1. La livraison des produits commandés a lieu à l'adresse indiquée par le Client lors de la conclusion du Contrat, sous peine d'une indemnité forfaitaire de 100 EUR (hors TVA) au cas où le Client aurait indiqué une adresse de livraison erronée. Le client est toujours tenu de garantir l'accès au bâtiment ou au chantier où la livraison doit avoir lieu et de prendre les mesures nécessaires pour que OFPG puisse livrer les marchandises commandées.

8.2. OFPG s'engage à livrer en Belgique dans les 30 jours calendrier suivant la conclusion de l'accord. Les parties peuvent toutefois convenir par écrit d'un délai plus long.

8.3. Les conditions de livraison indiquées ne sont pas contraignantes et n'ont qu'un caractère indicatif. En aucun cas, le client ne pourra réclamer des dommages et intérêts de quelque nature que ce soit et/ou résilier le contrat en raison du dépassement des délais de livraison indiqués. Les livraisons partielles sont autorisées.

8.4. OFPG peut engager des tiers pour l'exécution de la livraison à sa propre discrétion.

8.5. Le client est tenu de prendre les produits commandés dans un délai de 30 jours calendaires après la livraison. A défaut, OFPG a le droit de réclamer le paiement du prix d'achat de la partie non prise, ou de considérer le contrat comme résilié sans intervention judiciaire (sous réserve du remboursement au Client des acomptes déjà versés pour le produit en question).

8.6. OFPG ne peut être tenu responsable des dommages indirects dus à une livraison tardive ou à une non-livraison par le transporteur qu'il a désigné. La responsabilité de OFPG dans de tels cas est limitée à la valeur des articles dont il est prouvé qu'ils n'ont pas été reçus par le client.

8.7. Si les marchandises livrées par OFPG ont été endommagées pendant le transport, ne correspondent pas aux articles indiqués sur le bon de livraison ou ne correspondent pas aux articles commandés par le Client, cela doit être signalé à OFPG par e-mail dès que possible et dans les 3 jours calendrier suivant la réception. Les plaintes reçues en dehors de cette période sont considérées comme tardives et donc inexistantes.

9. RESPONSABILITÉ

9.1. Les services (exécution de services ou livraison de produits) sont exécutés par OFPG - ou par les tiers désignés par lui - en toute indépendance professionnelle et au mieux de leur connaissance et de leur capacité, conformément aux exigences de la bonne facture (obligation d'effort).

9.2. Le client garantit que les informations essentielles à la bonne exécution de l'ordre ont été fournies. OFPG n'est pas responsable des dommages causés par le caractère incomplet ou défectueux des informations fournies par le client ou en son nom.

9.3. OFPG n'est pas responsable des dommages, de quelque nature que ce soit, résultant du non-respect du contrat par le Client, ni des dommages qui sont directement ou indirectement causés par un acte du Client ou d'un tiers (tels que, mais sans s'y limiter, la maintenance, l'altération ou la réparation autres que celles exécutées par ou pour le compte de OFPG, ainsi que l'installation et/ou l'utilisation autres que celles prescrites ou autres que celles généralement acceptées dans la société, ou en raison d'un défaut de conception, de matériau ou de fabrication du produit), qu'ils soient causés par une erreur ou une négligence.

9.4. OFPG ne peut être tenu responsable, sauf en cas d'intention ou de négligence grave, de toute perte ou dommage de quelque nature que ce soit qui serait la conséquence partielle ou totale de OFPG ou de ses employés.

9.5. La responsabilité de OFPG est donc limitée à la responsabilité qui est obligatoirement imposée par la loi, à l'exception des engagements explicites pris par OFPG en vertu de l'accord.

9.6. OFPG n'est en aucun cas responsable des dommages indirects ou consécutifs, quels que soient la cause, la forme ou l'objet de la demande dans laquelle la responsabilité est invoquée. OFPG ne peut pas non plus être tenu responsable des conséquences d'une convocation et/ou d'une intervention des services d'urgence, quelle qu'en soit la raison.

9.7. Si la responsabilité de OFPG est exclue, il est seulement tenu de réparer les défauts ou de rembourser le prix du produit ou de la commande.

9.8. Concernant la boutique en ligne de OFPG : elle vise uniquement à fournir des informations générales au client sur ses produits et ses activités et renvoie dans ce contexte à son Disclaimer. OFPG peut inclure des liens vers d'autres sites Internet dans les pages de son site. Toutefois, elle n'est pas responsable du contenu de ces sites, des produits, services ou autres matériels annoncés provenant de sources externes, ni des dommages ou pertes, supposés ou réels, qui pourraient résulter de l'utilisation ou de la connexion à ces sites ou sources externes.

9.9. OFPG s'efforce de faire en sorte que son site web et sa boutique en ligne soient accessibles et disponibles 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Il est toutefois possible qu'en raison de la maintenance, des mises à jour du site ou du réseau ou d'autres causes ou interruptions, sans que OFPG en soit responsable, l'accès au site soit interrompu. OFPG ne peut être tenu responsable des pertes ou des dommages résultant de ces interruptions. Elle n'est pas non plus responsable des dommages causés directement ou indirectement par l'utilisation du site ou de la boutique en ligne ou par la possibilité de passer une commande en ligne.

10. LA FORCE MAJEURE ET L'ANNULATION DE L'ACCORD

10.1. Les parties ne peuvent être tenues responsables des retards ou des manquements dans l'exécution de l'accord si ces retards ou manquements sont le résultat de faits ou de circonstances indépendants de la volonté de l'une d'elles, qui ne peuvent être prévus et qui ne peuvent être évités (force majeure), par exemple (liste non exhaustive) maladie ou indisponibilité des personnes concernées, conditions climatiques exceptionnelles, grèves totales ou partielles pouvant affecter la commande, épidémies, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, vol, blocage du système informatique,

informatique ou de télécommunication, blocage de la distribution ou indisponibilité de certaines matières premières ou produits.

Si l'une des parties est touchée par une situation de force majeure, elle en informera l'autre partie immédiatement et par écrit. Ces éléments déchargent donc OFPG du respect du délai d'exécution convenu ou de son obligation de livraison, sans que le client puisse faire valoir un quelconque droit à la compensation des frais, dommages et intérêts à ce titre.

10.2. En cas de force majeure, les parties peuvent suspendre l'exécution de la convention pendant la période de force majeure, ou résilier la convention (par lettre recommandée) si la force majeure se poursuit pendant plus d'un mois. Dans ce cas, le client est tenu de rembourser à OFPG la partie exécutée de la mission sans qu'aucune compensation ne soit due.

10.3. En cas d'annulation du contrat (et en plus de l'annulation d'un rendez-vous conformément à l'article 7 des présentes conditions) par le client, 30 % du prix de l'offre (TVA comprise) avec un minimum de 100 EUR seront facturés comme frais d'annulation fixes, sans préjudice du droit de OFPG de prouver l'intégralité du dommage et de le faire indemniser. Par annulation par le client, on entend également les cas où la livraison ou l'exécution éventuelle ne serait pas possible en raison des actions ou omissions du client.

10.4. OFPG a le droit de résilier le contrat à tout moment, sans motif et sans que cela n'entraîne un droit à une indemnisation pour le Client, à condition qu'un délai de préavis raisonnable soit respecté, déterminé par la présente à 30 jours.

En outre, OFPG a le droit de résilier le contrat immédiatement et sans préavis par lettre recommandée en cas de faillite, de liquidation, de cessation de paiement ou de détérioration de la solvabilité du Client, s'il existe des motifs raisonnables de douter de la capacité du Client à remplir (en temps voulu) ses obligations ou s'il agit contrairement à une ou plusieurs de ces conditions générales.

Si la résiliation résulte d'un manquement du client, ce dernier ne peut prétendre à aucune indemnisation ou remboursement des sommes versées.

11. DROIT DE RÉTRACTATION ET GARANTIES

11.1. Le Client, personne physique, peut, sans donner de raison, invoquer son droit de rétractation dans les 30 jours calendrier à compter du jour où les biens achetés ont été livrés à l'adresse de livraison indiquée par le Client, sauf dans le cas de l'article VI.53 WER, et uniquement dans la mesure où il ne s'agit pas de produits qui ont été fabriqués selon les spécifications du Client, personne physique, ou qui ont un caractère personnel évident ou qui ne peuvent être retournés en raison de leur nature ou qui peuvent se détériorer ou vieillir rapidement. Si sur l'un des produits d'OFPG aucun droit de rétractation n'est applicable, le Client en sera informé préalablement à sa commande.

Il est conseillé au client de retourner les marchandises, dans la mesure du possible, dans leur emballage et leur état d'origine. Si les marchandises ne sont pas retournées dans leur état d'origine, le client est responsable de la diminution de la valeur des marchandises retournées

qui résulte de la manipulation des marchandises au-delà de ce qui était nécessaire pour déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des marchandises.

11.2. Dans tous les cas, le client doit informer OFPG de son souhait de faire appel au droit de rétractation par le biais d'une déclaration non ambiguë. Le client doit retourner la marchandise à OFPG ou l'envoyer à OFPG, auquel cas les frais d'expédition seront pris en charge par OFPG. Tous les documents, les certificats de garantie et les matériaux d'emballage joints doivent de préférence être ajoutés à l'envoi de retour. Le transfert des risques n'a lieu qu'au moment où les marchandises sont livrées à l'adresse de retour indiquée par OFPG.

Si aucune dépréciation des marchandises retournées n'a eu lieu, le prix d'achat total (y compris les frais d'expédition, sans les frais supplémentaires) sera remboursé au Client par OFPG dans les 14 jours suivant la réception de la commande par OFPG. Le remboursement sera effectué de la même manière que le paiement initial a été reçu par le client.

11.3. La garantie sur le matériel ou les marchandises est limitée à la période couverte par la garantie du fournisseur ou du fabricant lui-même, avec une période de garantie légale minimale de 2 ans, sans que OFPG puisse prétendre à une indemnisation plus élevée ou à une intervention supplémentaire. La garantie est en outre annulée par : une utilisation inexpérimentée, une négligence ou un dommage de quelque nature que ce soit ; l'usure normale ; le fait de permettre à des personnes extérieures (autres que OFPG ou des tiers désignés par elle) d'effectuer des ajustements ou des réparations ; le fait de ne pas conclure/annuler un ensemble de services en l'absence de la facture originale. En cas de commande par un Client, étant une personne privée, il peut toujours faire appel aux droits qui lui sont accordés par les articles 1649bis à 1649octies du Code civil.

12. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

12.1. Les dessins, concepts, créations, choix des matériaux, illustrations, logos, dessins, photographies, images, méthodes de fabrication, descriptions (de produits), données, noms de produits ou de sociétés, textes, etc. qui sont développés et/ou utilisés par OFPG, sous quelque forme que ce soit, sont et restent la propriété de OFPG, ainsi que toute documentation qui serait mise à la disposition du Client ou placée sur le site web.

12.2. La livraison de produits ou la fourniture de services par OFPG n'entraîne aucun transfert de droits de propriété intellectuelle au Client.

13. LE TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

13.1. En passant une commande, le Client donne son consentement explicite à OFPG pour traiter ses données personnelles de manière strictement confidentielle à des fins administratives uniquement ou dans le cadre de l'exécution de la convention. Les données en question ne seront jamais mises à la disposition de tiers à des fins commerciales.

13.2. Le responsable du traitement, OFPG, respecte le règlement général sur la protection des données du 24 mai 2016 relatif à la protection de la vie privée dans le traitement des données à caractère personnel.

Conformément au présent règlement, le client dispose d'un droit légal d'accès et de rectification de ses données personnelles, ainsi que d'un droit de suppression complète de ses données. À cette fin, le client doit envoyer une demande écrite, datée et signée à OFPG, avec une preuve d'identité (copie de la carte d'identité).

13.3. Toutes les données personnelles obtenues et traitées par l'intermédiaire du site web ou de la boutique en ligne seront traitées de manière confidentielle et ne seront en aucun cas transmises à des tiers.

13.4. Pour plus d'informations concernant sa politique de confidentialité, OFPG renvoie à sa déclaration de confidentialité.

14. LES NULLITÉS ET L'EXTINCTION DES DROITS

14.1. L'éventuelle nullité de l'une des stipulations des présentes Conditions Générales et plus généralement des stipulations qui régissent les rapports juridiques entre les Parties, n'affectera en rien la validité des autres clauses malgré la nullité de la clause litigieuse.

14.2. La non revendication d'un droit ou la non application d'une sanction par OFPG n'implique en aucun cas une renonciation à ce droit.

15. LE DROIT APPLICABLE ET LES AUTORITÉS COMPÉTENTES

15.1. Les présentes conditions générales et la relation juridique globale entre OFPG et le Client sont régies par le droit belge. L'applicabilité de la Convention de Vienne sur les ventes est explicitement exclue. Tous les éventuels litiges résultant de ou liés à la relation juridique entre OFPG et le Client seront exclusivement tranchés par les tribunaux de Malines.