

CONDITIONS GÉNÉRALES
ONLINE FIRE PROTECTION GROUP BV – PROTECTIONINCENDIESHOP.BE

Date de version: 11/09/2025

ARTICLE 1 – APPLICATION

1.1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les relations de droit entre Online Fire Protection Group BV (siège social à Wayenborgstraat 5, 2800 Malines, TVA BE0833.079.055, ci-après dénommée « OFPG ») et le Client.

Toutes les relations de droit entre ONLINE FIRE PROTECTION GROUP BVBA, dont le siège social est situé en Belgique, 2800 Malines, Wayenborgstraat 5, inscrite à la BCE et au registre de la TVA sous le numéro BE0833.079.055 (ci-après dénommée « OFPG ») et le Client, en raison de services ou de produits, quels qu'ils soient, (ci-après respectivement « marchandises » et « services »), achetés ou commandés par le Client auprès de OFPG (en ligne ou hors ligne), sont régies par les présentes conditions générales, éventuellement complétées par des conditions spécifiques propres à la mission ou à la commande (conjointement « les Conditions » ou « le Contrat »).

1.2. Ces Conditions remplacent tous les contrats, toutes les propositions et tous les engagements écrits ou oraux relatifs au même objet et conclus entre les parties à la date de ce Contrat.

1.3. OFPG se réserve le droit de modifier et/ou de compléter à tout moment ces Conditions, en tenant compte du livre VI du Code de droit économique.

ARTICLE 2 – OBJET ET EXCLUSION DES CONDITIONS DU CLIENT

2.1. Ces conditions générales s'appliquent à toute commande de tout produit ou service.

2.2. Ces conditions générales priment toujours sur les conditions générales du Client ou du donneur d'ordre, qu'OFPG n'accepte jamais et ne peut jamais être réputée les avoir acceptées, même si elles sont mentionnées sur un document émis par le Client, et qu'elles aient ou non été contestées par OFPG.

2.3. Toute réserve qui serait formulée par le Client quant à (l'application d'une partie ou de l'ensemble de) ces conditions et qui n'aurait pas été acceptée par OFPG explicitement et par écrit avant le début d'une mission ou d'une commande, est considérée comme inexistante de plein droit, quel que soit le moment où cette réserve a été formulée.

ARTICLE 3 – ACCEPTATION DES CONDITIONS PAR LE CLIENT

3.1. L'acceptation de ces conditions générales peut être prouvée par OFPG par tous les moyens. Dans tous les cas, la commande (en ligne ou hors ligne), la signature sans réserve d'un bon de commande ou d'un bon de travail mentionnant ces conditions (ou y faisant référence), la signature d'un devis et le paiement (partiel) de factures par le Client sont considérés comme une acceptation intégrale des présentes conditions générales.

ARTICLE 4 – RÉALISATION DU CONTRAT

4.1. Tous les devis émis par OFPG ont une validité de 28 jours, sauf autre accord écrit contraire entre les parties ou sauf si le devis indique une autre date. Tous les autres documents commerciaux et offres commerciales n'impliquent aucun engagement ni obligation pour OFPG.

4.2. Le client est seul responsable de l'exactitude de toutes les données (noms, adresses, informations de facturation, ...) qu'il fournit via le site web ou via d'autres canaux. En effectuant une commande ou

en réservant une mission, via le site web ou non, le Client confirme être une personne morale ou une personne physique, le cas échéant avec la compétence de représentation requise, être en capacité d'exercice et être âgé d'au moins 18 ans. OFPG ni toute responsabilité pour les commandes effectuées par des personnes ou des entités qui ne respectent pas ces critères ou pour les erreurs dans les informations fournies par le Client. Le Client protège expressément OFPG de toutes les obligations à vérifier la compétence de représentation et/ou la capacité d'exercice.

4.3. Le Contrat entre OFPG et le Client (incluant les présentes conditions) se réalise :

- En cas de commande en ligne d'un produit : au moment où la confirmation de commande est envoyée par e-mail au client, à l'adresse e-mail que le client a lui-même transmise pendant la commande.
- En cas de commande de produits via d'autres canaux : au moment où le client retourne le devis émis par OFPG signé pendant sa période de validité, par e-mail ou par courrier, ou signé numériquement via un lien prévu à cet effet ; ou si un bon de commande envoyé par le Client est validé par OFPG au moyen d'une confirmation de commande par e-mail.
- En cas de commande de services : au moment où le client retourne le devis émis par OFPG signé (par e-mail ou par courrier, ou signé numériquement via un lien prévu à cet effet), ou après la signature par le client d'un bon de travail envoyé par OFPG, ou si un bon de commande envoyé par le Client est validé par OFPG au moyen d'une confirmation de commande par e-mail.

4.4. Seuls les produits et services explicitement mentionnés sur le devis ou sur la confirmation de commande sont compris dans le Contrat. Toutes les modifications et prestations complémentaires, pour quelque motif que ce soit, tombent en dehors du cadre du Contrat initial et sont facturées séparément.

ARTICLE 5 – DURÉE DU CONTRAT

5.1. Les services fournis par OFPG peuvent être ponctuels ou continus. Tous les services de maintenance (incluant sans s'y limiter la maintenance annuelle et/ou le contrôle des équipements de prévention (contre les incendies)) sont par définition des services continus, sauf autre accord écrit contraire mentionné dans l'accord conclu entre les parties conformément aux dispositions de l'art. 4.3.

5.2. S'agissant de services continus, le Contrat est conclu pour une durée déterminée de 1 an, à compter du moment de première fourniture du service, tel que mentionné sur le devis. Ce délai est automatiquement prolongé d'une année consécutive à compter du lendemain de l'expiration du délai initial, sauf si le Client résilie le contrat dans les délais impartis et conformément à l'article 14.

ARTICLE 6 – PRIX

6.1. Les parties conviennent que les prix appliqués sont ceux ayant cours au moment de la réalisation du contrat en question entre OFPG et le Client conformément aux principes susmentionnés concernant la réalisation du contrat.

6.2. OFPG exprime tous les prix en euros. Tous les prix incluent les taxes environnementales (BEBAT, Recupel, ...), le cas échéant. Sur ses boutiques en ligne, OFPG exprime tous les prix avec la TVA. Sur ses devis, OFPG exprime ses prix hors TVA pour les clients non particuliers, sauf autre mention écrite contraire.

6.3. Si des frais de livraison et/ou des frais administratifs s'appliquent à des commandes, ces frais sont communiqués à l'avance au Client, soit via les boutiques en ligne d'OFPG, soit via les devis.

ARTICLE 7 – MODIFICATIONS DES PRIX ET INDEXATIONS

7.1. Pour toute commande qui n'a pas été effectuée explicitement et intégralement via les boutiques en ligne d'OFPG, ainsi que pour toute commande ou mission dont l'exécution partielle ou totale a lieu plus de six mois après la commande, toute augmentation des prix par des fournisseurs tiers, et donc totalement indépendante de la volonté d'OFPG, avant la date de livraison ou d'installation, entraînera une révision des prix mentionnés dans le Contrat de plein droit et sans préavis, sans que le Client puisse prétendre sur cette base à la résiliation du Contrat.

7.2. Si, pour la prestation de services de maintenance et d'installation, les prix à l'unité ou par service ont été déterminés par OFPG dans le contrat sur la base des quantités reçues du client, OFPG peut unilatéralement facturer des prix à l'unité plus élevés pour ces services si, à la suite de la livraison ou de l'exécution, il apparaît que ces quantités sur le devis approuvé par le client ne correspondent pas à la situation réelle. Le Client ne peut prétendre à la résiliation du contrat sur cette base. Les nouvelles quantités et les nouveaux prix unitaires ainsi obtenus constituent la (nouvelle) base du contrat.

7.3. Les tarifs de tous les services continus et tous les frais forfaitaires tels que visés dans les présentes conditions générales sont automatiquement indexés annuellement au 1er janvier, quelle que soit la date de début du contrat entre OFPG et le Client. L'indexation suit l'indice des salaires AGORIA pour les entreprises de plus de 10 employés (moyenne nationale) et s'applique à 80 % du prix du service en question. La formule d'indexation est donc la suivante :

$$\text{Nouveau montant} = \text{ancien montant} * (0,8 * \text{nouvel indice/ancien indice}) + 0,2$$

Cette indexation automatique ne donne pas le droit au client de résilier ou de rompre le contrat uniquement sur cette base, sans tenir compte du délai de préavis appliqué et visé à l'article 14.

ARTICLE 8 – PAIEMENT ET FACTURATION

8.1. Lors de la commande de produits via l'une des boutiques en ligne d'OFPG, le paiement a lieu au moment de la commande, via le site web d'OFPG ou par virement bancaire. Après avoir traité le paiement, le Client reçoit par e-mail une facture correspondant au montant payé. Aucune commande via les boutiques en ligne n'est acceptée ou validée par OFPG sans avoir reçu au préalable le paiement correspondant. Les stocks disponibles, comme indiqué sur les boutiques en ligne, ne sont attribués au Client qu'après réception du paiement. Les paiements qui ne sont pas effectués en même temps que la commande (en cas de paiement en ligne) ou qui ne sont pas effectués au plus tard dans les trente jours calendaires suivant la commande (en cas de virement), entraîneront automatiquement et sans autre préavis l'annulation du processus de commande, qui dans ce cas ne sera pas considéré comme achevé, sans aucun droit à indemnité pour le client.

8.2. Lors d'une commande de produits par le biais d'un devis individuel, le paiement doit être effectué dans le délai de paiement indiqué sur le devis et/ou la facture approuvés.

8.3. Pour les services ponctuels et continus, une facture est établie par OFPG à l'issue de la mission. Le paiement doit être effectué dans le délai de paiement indiqué sur le devis et sur la facture approuvés (standard : 7 jours calendaires). 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, qui s'élèveront à au moins 30 % de la valeur de la mission ou du montant de l'offre.

8.4. Le Client peut payer par virement ou via une méthode de paiement en ligne. Si le Client choisit une option de paiement en ligne, il accepte les conditions générales imposées par le prestataire de paiement et accepte d'être lié par celles-ci.

8.5. OFPG accepte uniquement les paiements provenant de comptes établis au sein de l'Union européenne.

8.6. Toute contestation concernant une facture doit être adressée à OFPG dans un délai de 7 jours calendaires après la date de facturation et par courrier recommandé ou par e-mail. Les contestations après cette date sont considérées comme nulles et non avenues.

8.7. OFPG établit la facture avec les données (de l'entreprise) telles qu'elles ont été fournies par le Client lors de la commande en ligne via les boutiques en ligne, ou telles qu'elles figurent dans le devis confirmé par le Client. Un changement de coordonnées de facturation après qu'OFPG a déjà établi la facture coûte un montant fixe de 25 € hors TVA (prix indexé - année de base 2020).

ARTICLE 9 – RETARD DE PAIEMENT DES FACTURES : CLIENTS PARTICULIERS

9.1. Les dispositions ci-après visées au présent article 9 sont exclusivement applicables aux clients particuliers qui, en leur qualité de consommateurs, effectuent des achats à des fins d'usage privé. Les clients professionnels (munis d'un numéro d'entreprise et/ou de TVA) ainsi que les clients sans numéro de TVA qui effectuent des achats exclusivement en vue de la revente ou de la re-commercialisation des produits dans d'autres projets ou services commerciaux, sont expressément exclus du présent article. Pour eux, l'article 10 des présentes Conditions Générales s'applique en matière de retard de paiement des factures.

9.2. Lorsqu'une facture n'est pas payée au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur celle-ci, un premier rappel gratuit est envoyé au consommateur par courrier recommandé, avec indication de toutes les factures impayées, de leur solde, de leur date d'échéance et de leur description. Si, à l'expiration du délai mentionné dans ce premier rappel (quatorze (14) jours calendaires à compter du troisième jour suivant l'envoi de ce rappel), le paiement n'a toujours pas été effectué, des intérêts de retard sont dus conformément à l'article 5 de la Loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, ainsi qu'une indemnité forfaitaire calculée comme suit :

- a) 20 EUR si le solde dû est inférieur ou égal à 150 EUR ;
- b) 30 EUR majorés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 EUR et 500 EUR si le solde dû est compris entre 150,01 EUR et 500 EUR ;
- c) 65 EUR majorés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 EUR, avec un maximum de 2.000 EUR, si le solde dû est supérieur à 500 EUR.

Ces conditions s'appliquent de manière réciproque à l'entreprise au cas où elle resterait en défaut de rembourser, dans un délai convenu et après un premier rappel gratuit, une somme convenue ou indûment perçue au consommateur.

9.3. OFPG se réserve le droit de suspendre temporairement l'exécution des services ou la livraison des produits tant que les factures impayées ne sont pas réglées. Le contrat pourra être résilié par OFPG en cas de non-paiement après mise en demeure préalable, conformément à la loi.

9.4. En cas de non-paiement dans le délai prévu, OFPG se réserve le droit de confier le recouvrement des factures à un service externe de recouvrement, lequel poursuivra l'ensemble des montants dus par voie judiciaire.

ARTICLE 10 – RETARD DE PAIEMENT DES FACTURES : CLIENTS PROFESSIONNELS

10.1. Les dispositions ci-après visées au présent article 10 sont exclusivement applicables aux clients professionnels (munis d'un numéro d'entreprise et/ou de TVA), ainsi qu'aux clients sans numéro de TVA qui effectuent des achats exclusivement en vue de la revente ou de la re-commercialisation des produits dans d'autres projets ou services commerciaux. Les clients particuliers qui, en leur qualité de consommateurs, effectuent des achats à des fins d'usage privé sont expressément exclus du présent article. Pour eux, l'article 9 des présentes Conditions Générales s'applique en matière de retard de paiement des factures.

10.2. À défaut de paiement dans le délai prévu et sans préjudice de la résiliation éventuelle du contrat conformément à l'article 8.1 et/ou 8.2 (au choix d'OFPG), tout montant dû par le client professionnel à OFPG est de plein droit et sans mise en demeure préalable majoré de :

1. un intérêt de 1 % par mois, calculé sur le montant restant dû, chaque mois commencé étant considéré comme entièrement échu ; et
2. une indemnité forfaitaire équivalente à 12 % du montant dû par le client professionnel, avec un minimum de 150,00 EUR (prix indexé - année de base 2020).

Tous les frais de recouvrement sont également à la charge du client professionnel défaillant.

10.3. Si le client professionnel demeure en défaut de payer une ou plusieurs factures échues d'OFPG, cette dernière se réserve le droit de suspendre l'exécution des services ou la livraison des produits jusqu'au règlement intégral de toutes les sommes dues (y compris l'indemnité et les intérêts de retard), ou de constater la résiliation immédiate du contrat aux torts du client professionnel. En tout état de cause, le client professionnel est de plein droit et sans mise en demeure redevable de l'intégralité des sommes afférentes aux prestations effectuées et aux dépenses engagées par OFPG, y compris les frais (extra-)judiciaires.

10.4. Tout défaut de paiement d'une facture à l'échéance entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les autres factures et créances à charge du client professionnel.

10.5. En cas de non-paiement dans le délai prévu, OFPG se réserve le droit de confier les factures à un service externe de recouvrement, lequel poursuivra l'ensemble des montants dus par voie judiciaire. Tous les frais supplémentaires éventuellement imposés par ce service externe de recouvrement sont à la charge du client professionnel.

ARTICLE 11 – RISQUE ET RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

11.1. Le transfert de risque pour les produits a lieu lorsque les produits achetés sont livrés à l'adresse de livraison fournie par le Client ou sont retirés par le Client dans un point de collecte du service de livraison responsable.

11.2. Les produits livrés restent la propriété d'OFPG, même après incorporation, jusqu'au paiement intégral (principal, frais et intérêts) des produits par le Client (bien que le risque de perte et/ou de destruction des marchandises soit supporté par le Client dès la livraison ou l'enlèvement). Jusqu'à cette date, le Client n'est pas autorisé à disposer des marchandises, des documents d'accompagnement, des manuels et des emballages.

ARTICLE 12 – EXÉCUTION DES SERVICES

12.1. OFPG convient avec le Client d'une date pour l'exécution des services, les jours ouvrés entre 8 h et 17 h. Le rendez-vous (incluant la date, l'heure indicative non contraignante et l'adresse) est confirmé par e-mail par OFPG à la personne de contact désignée par le Client. OFPG propose au maximum

3 dates de rendez-vous, en tenant compte d'un éventuel jour de fermeture communiqué à OFPG avant le début du contrat. Si, après la 3^e tentative, aucun rendez-vous n'a pu être convenu, OFPG se réserve le droit de considérer le contrat comme résilié en dehors des délais impartis. Dans ce cas, les indemnités de rupture visées à l'article 14 s'appliquent.

12.2. Le Client peut annuler une fois gratuitement le rendez-vous qu'il a confirmé s'il informe OFPG au moins 72 heures à l'avance par e-mail. En cas d'annulation moins de 72 heures à l'avance et au plus tard 24 heures avant le rendez-vous prévu ou pour toute annulation après ce délai, le Client est redevable de plein droit et sans mise en demeure d'un dédommagement forfaitaire de 75,00 € hors TVA (prix indexé - année de base 2020).

12.3. Si le Client est absent à l'endroit et à l'heure prévus pour l'exécution des travaux, avec une marge d'une heure avant et une heure après l'heure prévue, des frais d'attente de 15 € hors TVA (prix indexé - année de base 2020) par quart d'heure entamé seront facturés, avec un maximum de 30 minutes. Si le Client est toujours absent après 30 minutes, le rendez-vous est considéré comme non respecté (annulation) (voir article 12.4).

12.4. En cas de rendez-vous non respecté, ou si le rendez-vous est annulé par le Client moins de 24 heures avant l'heure prévue, ou si les services ou le rendez-vous ne peuvent être exécutés pour des motifs imputables au Client, le Client est redevable d'un dédommagement forfaitaire de 125,00 € hors TVA (prix indexé - année de base 2020).

12.5. En cas d'inspection des systèmes de prévention des incendies du Client, OFPG indique par écrit dans le rapport d'inspection les raisons pour lesquelles les systèmes de prévention des incendies sont approuvés ou rejetés. À ce sujet, OFPG applique les normes belges et/ou européennes pertinentes, ou, à défaut, les normes du fabricant. La décision de rejet d'un appareil ne donne pas droit au Client à une réduction du montant dû et indiqué sur le devis approuvé.

12.6. Si des extincteurs avec cartouche interne, inspectés conformément à la norme belge NBN S21-020, sont rejetés, le Client accorde à OFPG le droit de rendre ces systèmes inutilisables en retirant la cartouche de CO₂, sans que cela ouvre un droit à un dédommagement pour le Client. Pour tous les appareils rejetés, quel que soit le fonctionnement, le Client donne à OFPG le droit d'y apposer une étiquette de rejet. OFPG ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages entraînés par l'utilisation par le Client de systèmes de prévention des incendies rejetés en dépit de leur rejet par OFPG.

12.7. La hauteur de travail maximale pour l'exécution des services s'élève à 4 mètres au-dessus du sol. Les services ne pouvant être exécutés en raison d'une hauteur de travail trop élevée, qui n'avaient pas été renseignée à l'avance par le Client, pourront être facturés par OFPG comme s'ils avaient été exécutés, sans que cela donne une quelconque garantie ou sans qu'aucune explication ne soit donnée concernant les services non exécutés.

12.8 OFPG n'exécute, en principe, aucun service dans des zones définies par la législation ou par les normes comme zones ATEX ou zones à risque d'explosion. Si le Client souhaite néanmoins que des travaux soient réalisés dans de telles zones, il doit en informer OFPG expressément et par écrit avant le début de la mission, et leur exécution n'est possible qu'après accord écrit préalable d'OFPG. Dans ce cas, le Client est entièrement responsable de veiller à ce que le lieu de travail concerné soit conforme à l'ensemble des exigences légales et réglementaires applicables en matière de sécurité contre les explosions (y compris, sans limitation, le Code du bien-être au travail, Titre 3, Chapitre VI, ainsi que les Directives 1999/92/CE et 2014/34/UE). Le Client s'engage en outre à mettre en place toutes les mesures de protection supplémentaires nécessaires pour les travailleurs d'OFPG,

comprenant au minimum la garantie de conditions de travail sûres et conformes, la communication d'instructions de sécurité préalables, et – le cas échéant – la preuve que les travailleurs disposent de la formation ou de l'encadrement requis pour les travaux en zones ATEX. OFPG ne pourra en aucun cas être tenue responsable de tout dommage, direct ou indirect, résultant du non-respect par le Client de ces obligations. Les services qui ne peuvent être exécutés en raison de la présence de zones ATEX non signalées préalablement par le Client seront néanmoins facturés par OFPG comme ayant été exécutés, sans qu'aucune garantie ne soit octroyée ni aucune déclaration faite quant aux services non exécutés.

12.9. Le Client est toujours seul responsable de toutes les autres personnes, tous les autres animaux et véhicules éventuellement présents à l'endroit où les services doivent être exécutés et qui pourraient entraîner des dommages à OFPG ou à ses employés et/ou à d'autres personnes, peu importe que ces personnes, animaux ou véhicules soient ou non sous la surveillance et/ou le contrôle du Client.

12.10. Toutes les offres ou tous les rendez-vous sont faits sans engagement sur la date de livraison et d'exécution, qui est toujours donnée à titre indicatif. OFPG a le droit de modifier le planning et/ou de prolonger le délai d'exécution si le planning ne peut pas être respecté et qu'elle l'estime nécessaire. L'application des présentes conditions générales implique que le Client confirme que la date de livraison ne forme pas une partie essentielle du contrat. Les délais de livraison et d'exécution seront dans tous les cas prolongés en cas de force majeure (incluant sans s'y limiter les problèmes de livraison chez les fournisseurs, l'indisponibilité des matériaux ou de la main-d'œuvre, la guerre, la pandémie, l'épidémie, la pénurie de matières premières).

12.11. OFPG peut, selon son bon vouloir, faire appel à des tiers pour l'exécution des services.

ARTICLE 13 – LIVRAISON ET RETRAIT DES PRODUITS

13.1. La livraison des produits commandés est confiée à des transporteurs externes. En confirmant une commande avec livraison, le Client accepte les Conditions générales du transporteur concerné.

13.2. La livraison est effectuée à l'adresse indiquée par le Client au moment de la réalisation du Contrat ou, en cas de livraison de colis, en point de retrait PostNL le plus proche en l'absence du Client. Si la livraison est impossible parce que le Client a fourni une adresse erronée, ou si la livraison n'est pas possible en raison d'une négligence du Client, OFPG se réserve le droit de facturer à nouveau les frais de livraison applicables, avec un minimum de 10 € hors TVA. La nouvelle tentative de livraison sera effectuée uniquement après réception de ce paiement.

13.3. OFPG met tout en œuvre pour effectuer la livraison en Belgique et aux Pays-Bas dans les 5 jours ouvrés qui suivent la réalisation du Contrat. Ce délai n'est pas contraignant. Un dépassement du délai de livraison indiqué ne peut pas entraîner de dédommagement. Les livraisons partielles sont autorisées.

13.4. Si les produits livrés par OFPG sont abîmés pendant le transport, ne correspondent pas aux articles mentionnés sur le bon de livraison, ne correspondent pas aux articles que le Client a commandés, ou si la livraison n'est pas complète, cela doit être signalé à OFPG au plus vite, sous peine d'expiration de tout droit à un dédommagement ou à une compensation, et au plus tard dans les 3 jours calendaires qui suivent la réception des marchandises, par e-mail et avec les photos nécessaires servant de preuve. Les réclamations reçues en dehors de ce délai sont considérées comme tardives et par conséquent non existantes car elles rendent toute enquête impossible.

13.5. En cas de signalement d'un dommage occasionné pendant le transport, le Client doit au minimum fournir à OFPG par e-mail les photos suivantes servant de preuve :

- l'intégralité/l'extérieur du colis, avec l'étiquette visible ;
- le colis ouvert, avec le contenu et l'emballage intérieur bien visibles ;
- tous les types d'emballages intérieurs que le Client trouve dans le colis ;
- l'intégralité de l'article ;
- un plan rapproché du dommage sur l'article.

13.6. OFPG offre au Client la possibilité de retirer les marchandises à son entrepôt (Wayenborgstraat 5, 2800 Malines, Belgique). Les commandes effectuées sur les boutiques en ligne doivent être payées, soit par paiement en ligne, soit par virement, avant de pouvoir être retirées. Dans le cas d'un virement, le montant doit déjà être reçu sur le compte bancaire d'OFPG avant le retrait. Le Client sera informé par e-mail dès que sa commande est prête à être retirée. À compter de ce moment, le Client dispose de 30 jours calendaires pour retirer sa commande. En cas de non-retrait après 30 jours calendaires, la commande est annulée, créditée et remboursée, minorée des frais de traitement de 25,00 € hors TVA (prix indexé - année de base 2020).

ARTICLE 14 – FIN DU CONTRAT

14.1. Si le Contrat concerne une mission ou une fourniture de service continue, le Contrat peut être résilié sans frais par le Client avant la date indiquée sur le devis approuvé, ou le dernier jour du mois 4 mois avant la période d'exécution de référence. La résiliation du Client doit être effectuée par courrier recommandé ou en remplissant le formulaire prévu à cet effet sur le site web d'OFPG (<https://www.brandbeveiligingshop.be/opzeggen>).

14.2. En cas d'annulation d'une mission, d'une fourniture de service ou d'une livraison de produits (continues) sans raison motivée et sans respecter le délai de préavis, le Client est redevable à OFPG, de plein droit et sans mise en demeure, d'un dédommagement forfaitaire de 30 % du montant de la dernière facture, ou de 30 % du montant du devis approuvé à défaut, avec un minimum de 50 € hors TVA (prix indexé - année de base 2020) et un maximum de 250 € hors TVA (prix indexé - année de base 2020). Ceci sans préjudice du droit d'OFPG à justifier d'un dommage intégral et à le faire indemniser.

14.3. Le Contrat peut être résilié immédiatement par les deux Parties en cas de négligence grave ou de défauts graves de l'autre Partie, ou en cas de négligence simple ou de défaut simple, incluant le non-paiement des factures par le Client, si la situation n'a pas été résolue dans les 20 jours qui suivent la mise en demeure. En cas de résiliation anticipée, tous les montants dus deviennent immédiatement exigibles et tous les services fournis mais pas encore facturés peuvent être facturés. Dans ce dernier cas, le Client ne peut prétendre à aucune indemnisation.

14.4. En outre, OFPG a le droit de résilier le Contrat immédiatement et sans notification préalable en cas de faillite, de liquidation, de cessation de paiement, de répétitions du processus de recouvrement ou d'atteinte à la solvabilité du Client, s'il existe des motifs raisonnables de douter de la capacité du Client à respecter ses obligations (en temps voulu) ou s'il agit contrairement à une ou plusieurs des présentes conditions.

ARTICLE 15 – RESPONSABILITÉ

15.1. Le Client garantit que les informations essentielles à la bonne exécution de la mission ont été fournies. OFPG n'est pas responsable des dommages occasionnés par le caractère incomplet ou par le manque d'informations fournies par le Client ou en son nom.

15.2. OFPG n'est pas responsable des éventuels dommages, de quelque nature que ce soit, entraînés par le non-respect du Contrat par le Client, et elle n'est pas non plus responsable des dommages entraînés directement ou indirectement par un acte du Client ou d'un tiers (incluant sans s'y limiter la

maintenance, la modification ou la réparation qui n'ont pas été effectuées par ou au nom d'OFPG, ainsi que l'installation et/ou l'utilisation autres que celles prescrites ou généralement acceptées dans la société, ou en raison d'un défaut de conception, de matériel ou de fabrication du produit), que ceux-ci soient causés par une faute ou une négligence simple ou grave.

15.3. Sauf en cas de faute intentionnelle ou de faute grave, OFPG ne peut être tenue responsable de toute perte ou tout dommage de quelque nature que ce soit, partiellement ou totalement imputable à OFPG ou à ses mandataires.

15.4. La responsabilité d'OFPG est par conséquent limitée à la responsabilité requise par la loi, excepté les engagements explicites pris par OFPG au titre du présent Contrat.

15.5. Si le Client souhaite obtenir d'OFPG un dédommagement pour des dommages directs causés par l'exécution des Services tels que visés dans le devis approuvé, il doit notifier ces dommages à OFPG dans les 5 jours ouvrés par courrier recommandé, en incluant les photos nécessaires pour servir de preuve. Toutes les demandes de dédommagement notifiées en dehors de ce délai seront considérées comme non recevables.

15.6. OFPG ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects ou consécutifs, quelle que soit la cause, la forme ou quel que soit l'objet de la réclamation pour laquelle la responsabilité est invoquée, OFPG ne peut pas non plus être tenue responsable des conséquences de toute convocation et/ou intervention des secours, quelle qu'en soit la raison.

15.7. Si la responsabilité d'OFPG peut être retenue, celle-ci est uniquement tenue de rembourser le prix du produit ou de la mission.

ARTICLE 16 – FORCE MAJEURE

16.1. Les Parties ne peuvent être tenues responsables des retards ou défauts d'exécution du Contrat si ces retards ou ces défauts sont la conséquence de faits ou de circonstances indépendantes de leur volonté, imprévisibles et inévitables (force majeure), par exemple (liste non exhaustive), les maladies ou l'indisponibilité des personnes concernées, les conditions météorologiques exceptionnelles, les grèves partielles ou totales pouvant affecter la mission, les épidémies et pandémies, les tremblements de terre, les incendies, les tempêtes, les inondations et dégâts des eaux, les vols, le blocage des ordinateurs, du système informatique ou du système de télécommunication, le blocage de la distribution ou la non-disponibilité en stock de certaines matières premières ou de certains produits, les guerres. Ces éléments libèrent OFPG de son obligation de respecter le délai d'exécution convenu ou son obligation de livraison, sans que le Client puisse exiger à ce titre un droit au dédommagement des frais, des dommages et des intérêts.

16.2. En cas de force majeure, les parties peuvent suspendre l'exécution du contrat pendant la période au cours de laquelle survient le cas de force majeure, ou résilier le contrat si le cas de force majeure se prolonge pendant plus d'un mois. Dans ce cas, le Client est tenu de dédommager OFPG pour la partie exécutée de la mission, sans qu'aucun dédommagement ne soit possible.

ARTICLE 17 – DROIT DE RÉTRACTATION, ÉCHANGES ET GARANTIES

17.1. Le droit de rétractation et les dispositions du présent article 17 s'appliquent uniquement aux clients particuliers qui effectuent des achats en leur qualité de consommateur pour une utilisation privée. Les clients professionnels (avec numéro d'entreprise et/ou numéro de TVA) ainsi que les clients sans numéro de TVA qui effectuent des achats dans un but de revente des produits pour d'autres projets ou services commerciaux, sont explicitement exclus du droit de rétractation.

17.2. Le Client particulier susmentionné dispose d'un délai de 14 jours calendaires pour se rétracter du contrat conclu à distance sans devoir se justifier, sauf dans le cas de l'article VI.53 du Code de droit économique, et uniquement à la condition qu'il ne s'agisse pas de produits fabriqués spécifiquement pour le Client particulier, ou qui ont un caractère personnel évident, ou qui ne peuvent pas être renvoyés en raison de leur nature, ou encore qui périssent ou expirent rapidement. Ce délai de rétractation de 14 jours calendaires prend cours

- dans le cas de la livraison de marchandises : le lendemain de la livraison de la marchandise (le lendemain du jour où le Client particulier ou la personne désignée par le Client particulier prend physiquement possession des marchandises)
- dans le cas d'un contrat pour des services (continus) : le jour de la signature du contrat ou de l'approbation écrite du contrat par le Client via d'autres canaux concernant la livraison des services.

Si, en raison des dispositions susmentionnées, aucun droit de rétractation ne s'applique à l'un des produits ou services d'OFPG, le Client particulier en est informé avant sa commande.

17.3. Dans la mesure du possible, il est recommandé au Client de renvoyer les marchandises dans leur emballage original et dans leur état d'origine, incluant les produits gratuits livrés en même temps. Si le produit n'est pas renvoyé dans son état d'origine, le Client particulier est responsable de la perte de valeur des marchandises renvoyées entraînée par le traitement des marchandises au-delà de ce qui était nécessaire pour déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des marchandises.

17.4. Le Client particulier doit dans tous les cas informer OFPG sans équivoque de son intention d'invoquer le droit de rétractation. Le Client particulier renvoie les marchandises ou les remet à OFPG, sans délai et dans tous les cas dans les 14 jours après le jour où le Client a notifié OFPG de sa décision d'invoquer le droit de rétractation. Tous les documents, preuves de garantie et emballages fournis doivent de préférence être inclus dans le retour. Le transfert des risques se produit au moment où les marchandises ont été remises à OFPG à l'adresse de retour indiquée.

17.5. Si les marchandises renvoyées n'ont pas perdu de valeur, le montant intégral d'achat (incluant les frais de livraison, sans frais supplémentaires) est dans ce cas remboursé par OFPG au Client particulier, sans délai et dans tous les cas dans les 14 jours après le jour où OFPG a réceptionné les marchandises retournées à l'adresse de retour indiquée. Le remboursement est effectué de la même manière que le paiement initial reçu de la part du Client particulier.

17.6. Le Client particulier est responsable de et prend à sa charge tous les frais de retour, sauf s'il s'agit d'une demande en garantie confirmée par OFPG dans les 30 jours qui suivent l'achat du produit. Dans ce cas, OFPG propose un retour gratuit au Client particulier. Si le Client particulier décide malgré tout d'utiliser une autre méthode de retour que celle proposée par OFPG, le Client particulier est responsable de et prend à sa charge les frais associés au retour.

17.7. OFPG n'accepte aucun échange direct. Les produits doivent toujours être retournés, conformément aux règles relatives aux retours, comme visé dans les précédents articles de cette section. Le Client particulier peut, le cas échéant, effectuer une nouvelle commande pour les produits souhaités.

17.8. La garantie sur le matériel ou sur les marchandises envers le Client particulier est limitée à la période couverte par la garantie du fournisseur ou du fabricant lui-même, avec une période minimale légale de 2 ans. La garantie comprend, au choix d'OFPG, le remplacement intégral par un nouveau

produit, la réparation du produit concerné, le remboursement au pro rata de la valeur d'achat initiale ou la livraison d'un produit équivalent.

17.9. OFPG est uniquement responsable pour la garantie légale de 2 ans envers le Client particulier. Si le fabricant offre une garantie d'usine de plus de 2 ans, le Client particulier doit contacter le fabricant pour cette garantie et celle-ci n'entre pas dans la responsabilité d'OFPG.

17.10. La garantie expire en cas de : utilisation impropre, négligence ou dégradation de quelque nature que ce soit ; usure normale ; modifications ou réparations effectuées par des personnes étrangères (autres que OFPG ou les tiers désignés par elle) ; la non-conclusion/l'annulation d'un groupe de services ; en l'absence de la facture originale.

17.11. Si le Client particulier retourne un produit en garantie à OFPG, ce produit est testé, si possible conformément aux critères du fabricant. S'il apparaît que le produit n'entre pas dans les règles légales de garantie et les conditions de garantie comme visé dans la présente section, OFPG a le droit de facturer un montant forfaitaire de 25,00 € hors TVA (prix indexé - année de base 2020) pour le traitement de la demande injustifiée en garantie. OFPG transmet au Client les photos nécessaires pour servir de preuve. Le renvoi du produit au Client est effectué uniquement après le paiement de ce montant forfaitaire.

17.12. Concernant les clients professionnels (qui ne sont pas des clients particuliers ou des consommateurs), la garantie est limitée à six mois après la livraison ou l'exécution du service, sauf autre mention contraire dans les dispositions d'ordre public. L'article 17.10 s'applique également aux clients professionnels.

ARTICLE 18 - TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

18.1. En effectuant une commande, le Client donne son autorisation expresse à OFPG pour le traitement de ses données à caractère personnel de façon strictement confidentielle et uniquement à des fins administratives ou dans le cadre de l'exécution du Contrat.

18.2. 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 cadre du traitement des données personnelles. Conformément à ce Règlement, le Client a le droit de consulter et de corriger ses données à caractère personnel, ainsi que de demander la suppression complète de ses données. À cette fin, le Client doit transmettre une demande écrite, datée et signée à OFPG, en prouvant son identité.

18.3. Pour obtenir de plus amples informations sur sa politique de confidentialité, OFPG renvoie à sa déclaration de confidentialité, disponible sur le site web d'OFPG. Pour toute information complémentaire, le Client peut contacter Online Fire Protection Group à l'adresse suivante : bv Online Fire Protection Group, siège social à B-2800 Malines, Wayenborgstraat 5, Belgique, info@ofpg.eu.

ARTICLE 19 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

19.1. L'éventuelle invalidité de l'une des dispositions du présent Contrat, et plus généralement des dispositions qui règlent la relation de droit entre les Parties, n'entame en aucun cas la validité des autres dispositions, malgré le caractère invalide de la disposition contestée.

19.2. La non-invocation d'un droit ou la non-application d'une sanction par OFPG n'implique en aucun cas une renonciation à ce droit ou à cette sanction. OFPG a toujours le droit de céder tout ou partie de la mission à un tiers.

19.3. Toutes les réclamations du Client à l'égard d'OFPG expirent un an après la livraison du produit ou du service concerné par la réclamation du Client, et ce, peu importe si la réclamation du Client à l'égard d'OFPG est contractuelle ou extracontractuelle.

19.4. Les Clients non particuliers ne peuvent à aucun moment exiger une quelconque compensation à l'encontre d'OFPG. Néanmoins, OFPG a le droit de s'acquitter de ses dettes envers le Client avec tous les montants que le Client non particulier doit à OFPG, et ce, peu importe que ces dettes soient apparues dans la période précédant ou suivant la concurrence, la faillite ou les autres situations ayant entraîné un défaut de paiement de la part du Client ou d'autres défaillances, ou la résiliation de tout contrat avec OFPG.

ARTICLE 20 - DROIT APPLICABLE ET INSTANCES COMPÉTENTES

20.1. Les présentes conditions générales et la relation de droit globale entre OFPG et le Client sont régies par le droit belge. L'application de la Convention de Vienne est explicitement exclue. Tous les éventuels litiges découlant de ou relatifs à la relation de droit entre OFPG et le Client seront exclusivement connus par les tribunaux de Malines, sauf si la loi en dispose autrement, ou sauf si le Client est un particulier (auquel cas OFPG peut choisir parmi les tribunaux territoriaux compétents).