

Conditions générales de Cara Event (« VelGon »)

PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales concernent les activités économiques de l'entreprise Cara Event, agissant sous le nom commercial « VelGon ».

Les données d'identification sont les suivantes :

Dénomination sociale : Cara Event SRL
Adresse du siège social : Boulevard de Nieuport 12/13 à 1000 Bruxelles
Tél. : +32 (0)2 540 81 97E-mail : info@velgon.com
BCE : 0458.412.003
TVA : BE0458.412.003

ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

Dans les présentes conditions générales de vente et de livraison s'entend sous :

1.1. « VelGon » : L'entreprise Cara Event qui poursuit ses activités sous le nom commercial VelGon. L'entreprise offre des services de conception et d'installation de cuisines sur mesure. Elle propose également des services d'architecture d'intérieur par la réalisation de plans et vues 3D, des bibliothèques et des dressings. Elle offre également des services de rénovation et notamment des travaux de plomberie, électricité, isolation, peintures, sol, etc. (www.velgon.be).

1.2. « Conditions VelGon » : Les présentes conditions générales de vente et de livraison.

1.3. « Client » : Le Consommateur ou l'Entreprise qui conclut un contrat avec VelGon, y compris en cas de pluralité de clients.

1.4. « Consommateur » : la personne physique qui acquiert les Biens et /ou Services auprès de VelGon à des fins non-professionnelles, y compris en cas de pluralité de consommateurs.

1.5. « Entreprise » : Toute personne physique ou morale qui acquiert les Biens et /ou Services auprès de VelGon à des fins professionnelles, même accessoires, et qui de manière générale poursuit un but économique de manière durable, y compris en cas de pluralité d'entreprises.

1.6. « Biens » : Les Biens que VelGon propose dans sa salle d'exposition, son catalogue ou via le site web <https://velgon.be/>

1.7. « Biens personnalisés » : les Biens non disponible de manière standard et qui doivent être réalisés sur mesure ou selon les choix posés par le Client tels que, par exemple, des plans de travail ou un dressing sur mesure.

1.8. « Services » : les prestations que VelGon propose dans le cadre de son activité économique en rapport avec la vente de Biens tels que le pré-montage, le mesurage et le placement ou les services d'architecture d'intérieur et de rénovation proposés.

1.9. « Prix initial » : Le Prix initial comprend le prix des Biens défini dans le contrat et/ou le prix des Services, hors les éventuels travaux supplémentaires demandés par le Client.

1.10. « Placement » : Le Placement comprend l'assemblage, l'installation et/ou la fixation de Biens exclusivement achetés chez VelGon (tels que, par exemple, les armoires, portes, plans de travail, poignées, tiroirs, pieds, panneaux de recouvrement, raccords, équipement standard, et les amortisseurs éventuels). Il inclut également le raccordement des appareils électriques achetés chez VelGon, ainsi que des robinets et éviers, conformément au plan d'exécution et au raccordement des équipements d'utilité publique (eau et électricité) si ceux-ci sont effectifs au moment du placement.

1.11. « Partie » : VelGon ou le Client dans le cadre du contrat conclu, individuellement selon le contexte, ou conjointement si le terme est au pluriel (les « Parties »).

ARTICLE 2 : APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

2.1. Les Conditions VelGon sont applicables dans toute relation initiée ou conclue avec un Client. Elles peuvent également être consultées sur le site web de VelGon : www.velgon.be.

2.2. Tous les offres, bons de commande, confirmations de commande, factures et autres documents émanant de VelGon et les contrats conclus avec VelGon sont soumis aux Conditions VelGon.

2.3. Le Client est présumé avoir pris connaissance et accepter les Conditions VelGon par le seul fait de sa commande. D'éventuelles conditions générales, sous quelque dénomination que ce soit, du Client, qui dérogent aux dispositions des Conditions VelGon ne seront pas applicables ni opposables à VelGon, sauf acceptation expresse et préalable de sa part, à toute conclusion de contrat.

2.4. La nullité ou l'inexigibilité d'une des dispositions des Conditions VelGon ne portera en aucun cas atteinte à la validité et l'exigibilité des autres dispositions qui peuvent subsister de manière indépendante. Le cas échéant, les Parties acceptent d'appliquer la règle juridiquement valable la plus proche d'un point de vue économique de celle prévue dans la disposition annulée ou déclarée inexigible.

ARTICLE 3 : OFFRES ET CONCLUSION DU CONTRAT

3.1. Dans le cadre d'une simple vente de Biens au sens de l'article 5 des conditions VelGon, à la demande du Client, VelGon élabore une offre en se basant sur les dimensions fournies par le Client. Ce dernier est exclusivement responsable de l'exactitude de ces dimensions. Dans le cadre de la vente de Biens et de Services avec Placement par VelGon, tout devis établi au préalable sans visite de chantier est fourni à titre purement indicatif. Par conséquent, si des postes du devis doivent être modifiés ultérieurement, en raison de la prise de mesures définitives, VelGon pourra adapter dans son offre définitive, le prix mentionné dans le devis indicatif.

3.2. Les offres de VelGon précisent clairement leur période de validité. Si aucune durée n'est spécifiée dans l'offre, celle-ci reste valable pendant 15 jours calendrier à partir de la date de son émission.

3.3. Le contrat est réputé conclu dès que le Client renvoie l'offre signée pour acceptation à VelGon et que celle-ci lui confirme la commande en retour. VelGon se réserve toutefois le droit de ne pas émettre cette confirmation sans que cela n'affecte l'application des Conditions VelGon, notamment lorsque la confirmation est implicite mais certaine.

3.4. Si un travail supplémentaire devait apparaître indispensable en cours de chantier, VelGon en informera immédiatement le Client. A défaut pour celui-ci de formellement contester immédiatement l'exécution de ce travail dans un délai de 5 jours calendrier, il sera présumé avoir été commandé par lui et ne pourra plus faire l'objet d'aucune contestation.

ARTICLE 4 : RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Les Biens livrés restent la propriété de VelGon jusqu'au paiement complet du chantier.

ARTICLE 5 : LIVRAISON EN CAS DE SIMPLE VENTE DE BIENS

5.1. Livraison de Biens à un Consommateur

Délai de livraison :

Le délai de livraison est précisé dans l'offre ou la confirmation de commande. En l'absence d'une indication de délai dans ces documents, un délai par défaut de 12 semaines s'appliquera, à compter du jour suivant la conclusion du contrat. Ces délais sont contraignants pour VelGon. Si celle-ci ne peut respecter la date ou le délai convenu, le Consommateur devra lui demander par écrit, par lettre recommandée ou par tout autre moyen légalement reconnu, de procéder à la livraison dans un délai raisonnable. Un délai raisonnable est défini comme étant au moins égal à un tiers du délai de livraison initialement prévu.

Lieu de livraison - transfert du risque :

La livraison s'effectue à l'endroit spécifié dans le contrat.

- Si la livraison doit avoir lieu au point de vente de VelGon, celle-ci en informera le Consommateur dès que les Biens seront disponibles. Le Consommateur devra retirer les Biens dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de cette notification. La livraison est considérée comme effectuée au moment du retrait effectif par le Consommateur. Si ce délai n'est pas respecté, des frais de stockage pourront être facturés par VelGon au tarif journalier de 30,25 EUR TVAC (25 EUR HTVA), de plein droit et sans mise en demeure préalable. Le transport, le pré-assemblage et l'installation des Biens retirés par le Consommateur sont à sa charge et s'effectueront sous sa seule et entière responsabilité.

- Si la livraison doit être effectuée à l'adresse du Consommateur ou tout autre endroit en dehors de l'établissement de VelGon, le transport sera assuré soit par VelGon soit par un transporteur désigné par VelGon, à la demande du Client et aux risques de VelGon. Dans ce cas, la livraison sera réputée réalisée lorsque les Biens seront remis au Client ou un tiers désigné par lui, à l'adresse indiquée et à la date et créneau convenus. Les risques liés aux Biens seront transférés au Consommateur à ce moment-là.

5.2. Livraison de Biens à une Entreprise

Délai de livraison :

Pour les Entreprises, les délais de livraison indiqués dans les offres, bons de commande ou confirmations sont donnés à titre indicatif et n'ont pas de caractère contraignant. VelGon ne sera donc pas tenue responsable en cas de dépassement de ces délais.

Lieu de livraison - transfert du risque :

La livraison a lieu à l'endroit spécifié dans le contrat, que ce soit le point de vente de VelGon ou un autre lieu désigné par l'Entreprise.

- Si la livraison s'effectue chez VelGon, celle-ci avertira l'Entreprise lorsque les Biens seront disponibles. L'Entreprise devra retirer les Biens dans un délai de 10 jours calendrier suivant cette notification. La livraison sera considérée comme réalisée au moment du retrait par l'Entreprise, ou à l'expiration du délai de 10 jours si les Biens n'ont pas encore été enlevés. Si ce délai n'est pas respecté, des frais de stockage pourront être appliqués par VelGon au tarif journalier de 25 EUR HTVA, de plein droit et sans mise en demeure préalable.

- Si la livraison s'effectue à l'adresse de l'Entreprise ou en un autre endroit en dehors de l'établissement de VelGon, le transport sera organisé par un transporteur choisi par VelGon, à la demande du Client et à ses frais. La livraison sera alors réputée réalisée lorsque les Biens seront remis à l'adresse indiquée. Les risques liés aux Biens seront transférés à l'Entreprise dès leur livraison.

5.3. Dispositions générales concernant la livraison de Biens

Pour les livraisons effectuées à l'adresse du Client ou tout autre endroit en dehors de l'établissement de VelGon, lorsque celle-ci prend en charge le transport, les frais de transport indiqués sont valables uniquement pour des livraisons normales au rez-de-chaussée, sauf indication contraire dans l'offre ou la confirmation de commande. Si un élévateur est nécessaire, un supplément sera facturé, même s'il n'était pas mentionné dans la commande. Le Client est responsable de l'obtention de toute autorisation nécessaire auprès des autorités locales, telles que la commune, et en assume les coûts.

Toute livraison ou tout Placement non annulé(e) au plus tard 72 heures à l'avance sera facturé(e) au prix de la livraison ou/et du Placement indiqué dans le devis accepté.

Si le Client est absent au moment prévu de la livraison et ne peut réceptionner les Biens, les frais liés à un déplacement supplémentaire du transporteur seront facturés au Client au tarif d'une nouvelle livraison.

ARTICLE 6 : LIVRAISON EN CAS DE VENTES DE BIENS ET DE SERVICES

6.1. Placement des Biens par VelGon

Si VelGon prend en charge l'installation des Biens achetés, et si un mesurage est nécessaire, comme précisé explicitement dans le contrat avec le Client, VelGon effectuera les mesures sur le site indiqué par le Client, c'est-à-dire là où les Biens seront installés. Ce mesurage sera programmé

à une date convenue avec le Client, et facturé au prix mentionné dans le contrat. VelGon fournira ensuite un plan de mesurage et un plan d'exécution au Client pour approbation. En l'absence de remarques du Client dans les 8 jours ouvrables, le plan sera considéré comme accepté.

Pour la sécurité du Client et celle des occupants des lieux, les raccordements aux tuyauteries d'eau et de gaz, ainsi qu'à l'électricité ne seront effectués que si les installations répondent aux normes légales en vigueur. En particulier, ces travaux de préparation de chantier doivent être effectués avant le Placement des meubles, électroménagers, des plans de travail et crédences.

Après la réalisation du plan de mesurage et d'exécution, VelGon et le Client s'accorderont sur une date pour le début des travaux d'installation. À titre indicatif, l'installation commencera environ 10 semaines après la remise du plan par VelGon au Client.

6.2. Obligations du Client concernant le chantier

Le Client s'engage à ce que le chantier soit complètement prêt pour l'installation à la date prévue. Cela signifie que le site doit être conforme aux conditions du plan d'exécution établi par VelGon et répondre aux plans techniques de l'installateur pour une installation correcte (en ce qui concerne la finition, l'accès, et les services publics requis). Le chantier doit être propre et sans contraintes, dégagé et protégé du vent, avec des murs solides, d'aplomb, d'équerre et un sol parfaitement sec, lisses, droits et à niveau. Les raccordements en eau, gaz et électricité doivent être en place, ainsi que les évacuations pour l'eau et la hotte, aux emplacements prévus sur le plan. Le Client doit également tenir compte des éventuelles observations de VelGon figurant dans le plan de mesurage et d'exécution.

Si le Client ne respecte pas ces obligations, VelGon se réserve le droit d'annuler l'installation des meubles, des électroménagers, des plans de travail, des crédences, livraisons et de facturer le déplacement ainsi que le temps d'attente et/ou de perdu. Il est à noter que le temps d'attente est facturé à raison de 54,45 EUR TVAC (45 EUR HTVA) par heure. Si l'installation est effectuée malgré un chantier non conforme, le Client assumera l'entière responsabilité des risques pouvant en découler et ne pourra pas tenir VelGon responsable d'un dommage en résultant.

6.3. Autres obligations du Client concernant le chantier

Le Client doit veiller à ce que lui-même ou un représentant soit présent au début et à la fin de l'installation, s'assurer de l'accessibilité du chantier, et obtenir, si nécessaire, les autorisations des autorités locales pour permettre à VelGon de stationner légalement à proximité pendant les travaux.

Un emplacement de +/- 20 mètres devant l'habitation doit être prévu pendant toute la durée des travaux et pour les livraisons, les frais y relatifs restant à l'entière charge du Client.

Au besoin, le Client mettra à disposition de VelGon la fourniture d'eau et d'électricité nécessaires pour la réalisation des prestations ou de l'installation.

Le Client s'assurera du dégagement préalable des zones de travail et donnera accès aux commodités au personnel de VelGon.

6.4. Travaux couverts par le Placement

Sauf accord écrit en sens contraire, le Placement comprend l'assemblage, l'installation et/ou la fixation de Biens exclusivement achetés chez VelGon (tels que, par exemple, les armoires, portes, plans de travail, poignées, tiroirs, pieds, panneaux de recouvrement, raccords, équipement standard, et les amortisseurs éventuels). Il inclut également le raccordement des appareils électriques achetés chez Velgon, ainsi que des robinets et éviers, conformément au plan d'exécution établi et au raccordement des équipements d'utilité publique (eau, gaz et électricité) si ceux-ci sont effectifs au moment du placement.

6.5. Travaux exclus du Placement

Sauf accord écrit en sens contraire, ne sont pas inclus dans le Placement : la démolition et l'enlèvement des anciennes installations, le matériel complémentaire (câbles de raccordement, robinet schell, silicone, tubes PVC, etc.), les adaptations des meubles, les coupes spécifiques, les finitions jusqu'au plafond, et les finitions d'un îlot de cuisine.

6.6. Sous-traitance

VelGon peut recourir à des sous-traitants pour réaliser l'installation.

6.7. Réception des travaux

Après l'installation, les Parties procéderont à la réception des travaux. A la date de fin de chantier confirmée par VelGon, celle-ci (ou son sous-traitant) parcourra le rapport de réception avec le Client (ou son représentant). Ce rapport sera signé par les deux Parties. Si le Client est absent à cette réunion et n'y est pas représenté, le rapport sera rédigé et signé par VelGon seule (ou son sous-traitant) et envoyé au Client. Ce rapport constituera la preuve suffisante de la réception. La réception sera également considérée comme validée si les Biens livrés et installés sont mis en service sans la moindre remarque.

ARTICLE 7 : PRIX

7.1. Le prix mentionné dans l'offre est convenu en tant que Prix initial tenant compte de l'ensemble des Biens et Services à fournir selon le contrat.

Tout travaux supplémentaires demandés par le Client seront facturés en plus du Prix initial.

Pour les Consommateurs, le prix des Biens comprend la taxe sur la valeur ajoutée et les autres taxes obligatoires. Sauf accord explicite contraire par écrit, le prix des Biens ne comprend pas les frais afférents au prémontage, au mesurage, au Placement, et/ ou au transport.

7.2. Le prix des Services est repris préalablement par écrit par VelGon à l'attention du Client dans le contrat. En ce qui concerne le Placement, le prix des services y afférents se limite aux travaux mentionnés à l'article 6.4. Si d'autres travaux que ceux mentionnés à l'article 6.4 sont réalisés,

ceux-ci seront considérés dans tous les cas comme des travaux supplémentaires et réalisés en régie, c'est-à-dire selon un taux horaire qui sera, à tout le moins, annoncé ou convenu.

7.3. Sous certaines conditions légales et conformément aux lois applicables à la date des Conditions VelGon, le Client peut bénéficier d'un taux de TVA réduit (6% au lieu de 21%) pour les travaux servant à la transformation, la rénovation, l'amélioration, la réparation ou l'entretien (à l'exception du nettoyage) de son habitation datant de plus de 10 ans, sous réserve de modifications législatives. La preuve que les conditions légales permettant de bénéficier de ce taux réduit sont remplies, relève de l'entière responsabilité du Client. VelGon se base dans tous les cas sur le taux normal (21%), sauf si le Client prouve effectivement que la vente de Biens et de Services relève de l'application du taux réduit (6%) et que le Client remet à VelGon une attestation signée à ce sujet.

7.4. Sauf disposition contraire dans le contrat spécifique, le prix des Biens et Services indiqué dans le contrat est ferme jusqu'à la date de la livraison convenue contractuellement, à condition que celle-ci intervienne dans un délai de maximum 12 mois à partir l'envoi de l'offre signée par le Client. Le prix indiqué dans le contrat, hors taxes, ne peut être augmenté, sauf stipulations ci-dessous. Lorsque la livraison intervient après la date de livraison convenue, sans que ce dépassement ne puisse être imputable à VelGon personnellement, ou plus de 12 mois après l'envoi de l'offre signée par le Client, VelGon pourra adapter le prix convenu même si le prix convenu a déjà été payé en tout ou en partie. De même, en cas de livraison après la date de la livraison convenue sans que cela soit imputable à VelGon ou plus de 12 mois après l'envoi de l'offre signée par le Client, VelGon se réserve le droit de substituer tout Bien (y compris l'électroménager) initialement commandé, qui ne serait plus disponible à la date de livraison ultérieure, par des éléments de qualité équivalente, au prix le plus proche de celui du Bien initialement commandé (y compris l'électroménager), l'augmentation de prix restant dans ce cas à charge du Client. Dans ce cas, VelGon sera tenu d'en avertir le Client par écrit dès qu'elle aura eu connaissance de l'adaptation du prix à appliquer ou des Biens de substitution à livrer.

ARTICLE 8 : MODALITÉS DE PAIEMENT DU PRIX

8.1. Sauf convention contraire, le prix des Biens et/ou Services sera facturé par un premier acompte de 50 % du Prix initial au moment de la confirmation de la commande, un deuxième acompte sera facturé à hauteur de 40% du Prix initial avant la livraison et les 10% restants ainsi que les prix des éventuels travaux supplémentaires, seront facturés au moment de la réception du chantier. Toutefois, en fonction du type de chantier et des Biens et Services à fournir, VelGon se réserve le droit d'appliquer d'autres modalités de paiement qui seront confirmées dans l'offre.

8.2. Les factures sont payables au comptant ou à tout autre échéance mentionnée expressément sur la facture, au lieu d'établissement de VelGon ou auprès de l'organisme financier mentionné sur ses documents.

ARTICLE 9 : RETARDS DE PAIEMENT

9.1. Dans un contrat conclu avec un Consommateur, toute facture impayée à l'échéance emportera de plein droit, dans les 14 jours calendrier suivant l'envoi d'un premier rappel gratuit, des intérêts de retard au taux d'intérêt légal applicable en cas de retard de paiement dans les transactions commerciales (12,5% par an actuellement) ainsi qu'une indemnité forfaitaire telle que prévue à l'article XIX.4 du Code de droit économique.

Tout rappel envoyé ultérieurement sera mis à charge du Consommateur, sans pouvoir dépasser le montant légal de ce rappel (actuellement 7,50 EUR).

Si VelGon reste en défaut de payer des sommes incontestées dues au Consommateur après avoir été sommé de les payer dans un délai de 15 jours calendrier, ce dernier pourra réclamer à VelGon une indemnité forfaitaire et des intérêts de retard identiques à ceux prévus au premier paragraphe.

9.2. Dans un contrat conclu avec une Entreprise, toute facture impayée à l'échéance emportera de plein droit et sans mise en demeure préalable, des intérêts de retard au taux d'intérêt légal applicable en cas de retard de paiement dans les transactions commerciales ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 15 % avec un minimum de 50 EUR.

Tous les frais de recouvrement de sommes impayées (avocats, huissier, etc.) seront à la charge exclusive de l'Entreprise avec un forfait de 120 EUR HTVA par mise en demeure d'avocat envoyée.

ARTICLE 10 : GARANTIES

10.1. Garantie générale de VelGon

Lors de la réception des Biens, le Client doit vérifier leur conformité. Si un défaut apparent est constaté, il doit en informer VelGon sans délai et par écrit. À défaut de réclamation écrite dans les 14 jours calendrier suivant la livraison, les Biens seront réputés acceptés par le Client.

Si une réclamation est jugée fondée par VelGon après vérification, le Client peut choisir entre, d'une part, la réparation ou le remplacement gratuit(e) du Bien ou, d'autre part, le paiement d'une indemnité à convenir sans qu'elle ne puisse excéder le prix payé pour le Bien concerné.

10.2. Garantie légale générale

VelGon offre la garantie légale pour la conformité des Biens fournis, conformément à la loi en vigueur au moment de l'application de cette garantie. La charge de la preuve de l'antériorité du défaut ou du vice incombe au Client.

Si les conditions de la garantie légale sont remplies, le Client pourra être indemnisé conformément à la loi.

10.3. Garantie légale pour les biens de consommation à destination des Consommateurs

En complément des garanties susmentionnées, les Consommateurs bénéficient d'une garantie légale de 2 ans sur les biens de consommation (biens meubles corporels) conformément à la loi, à condition que le défaut ou vice soit signalé à VelGon dans un délai de 2 mois après sa détection.

10.4. Garantie commerciale complémentaire VelGon et garantie spécifique du fabricant

En plus des garanties légales, VelGon peut offrir une garantie commerciale complémentaire pour certains Biens. Les conditions spécifiques de cette garantie sont disponibles sur le site web de VelGon. Certains Biens peuvent également être couverts par une Garantie spécifique du fabricant, dont les détails figurent dans les clauses de garantie du fabricant.

Ces garanties prennent effet à la date d'achat et couvrent uniquement les défauts de fabrication, offrant ainsi la réparation ou le remplacement gratuit du Bien. Le cas échéant, les frais liés aux services supplémentaires (transport, installation, etc.) resteront à la charge de l'Acheteur.

VelGon ne reconnaît ces garanties que pour les Biens vendus directement par elle, sur présentation d'une preuve d'achat (facture ou bon de livraison). L'Acheteur perd automatiquement ses droits à la garantie s'il ne respecte pas les conditions d'utilisation stipulées par VelGon ou le fabricant.

10.5. Réserves relatives aux garanties

La garantie ne couvre pas les dommages ou défaillances dus à l'usure normale, à une utilisation négligente, à des causes externes (telles que les fluctuations de courant), ou à des défauts résultant d'un transport effectué en dehors de la responsabilité de VelGon. Elle ne s'applique pas non plus en cas d'installation incorrecte, d'utilisation inappropriée, de mauvais entretien ou de non-respect des consignes de montage ou d'utilisation par le Client.

Le droit à la garantie est également caduc en cas de réparations ou d'interventions effectuées par des tiers non autorisés, ou si des accessoires ou composants non originaux ont été ajoutés au Bien et ont causé la défaillance.

ARTICLE 11 : LIMITE DE RESPONSABILITÉ

11.1. VelGon ne peut garantir que ses propres travaux.

En aucun cas elle ne pourra être tenue responsable de désordres ou malfaçons causés par d'autres corps de métiers agissant en coactivités sur le chantier.

Les schémas et plans techniques envoyés par VelGon doivent être respectés scrupuleusement.

11.2. La responsabilité de VelGon ne peut être engagée que dans les cas où une faute intentionnelle, une faute lourde ou une fraude est démontrée à son encontre, à l'exclusion de toute autre type de faute. En ce qui concerne les prestations réalisées par des sous-traitants, VelGon reste responsable envers le Client dans les mêmes conditions. Sous réserve des dispositions légales impératives, la responsabilité de VelGon est limitée à la réparation des dommages subis par le Client qui sont directement et exclusivement causés par des manquements contractuels de VelGon et/ou par des défauts des Biens et/ou Services, sans pouvoir dépasser un montant maximal correspondant au Prix initial des Biens et/ou Services indiqué dans le contrat entre les Parties.

VelGon ne sera en aucun cas tenue de compenser les dommages immatériels, consécutifs et/ou indirects, tels que la perte de profits.

ARTICLE 12 : RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit parvenir à VelGon dans les plus brefs délais par courrier recommandé et dans un délai maximum d'un mois après la prise de connaissance de l'élément faisant l'objet de la réclamation. Les Parties conviennent qu'en cas de réclamation, le Client ne pourra pas suspendre ses paiements dans la mesure où VelGon accepte de remplir ses obligations.

ARTICLE 13 : ANNULATION ET RÉSILIATION DU CONTRAT

13.1. Le Client ne peut annuler un contrat conclu avec VelGon qu'avec l'autorisation écrite et préalable de cette dernière.

Par exception à ce principe, en cas de contrat à distance ou de contrat hors établissement conclu avec le Client qui a la qualité de Consommateur, le Consommateur bénéficie d'un délai de quatorze jours pour se rétracter de sa commande, sans frais. Cependant, si les Biens achetés ont été réalisés sur mesure ou selon les spécifications du Consommateur, celui-ci ne bénéficie pas du droit de rétraction, conformément à la loi.

En dehors des cas de rétraction valable régis par les dispositions relatives aux contrats à distance ou conclus hors établissement avec un Consommateur, toute annulation de contrat par le Client entraînera automatiquement le paiement d'une indemnité de dédit forfaitaire équivalente à 20 % du Prix initial.

13.2. Tout retard imputable aux fournisseurs de VelGon ne pourra en aucun cas justifier l'annulation ou la modification de la commande ni une demande de dommages et intérêts. VelGon se réserve le droit de facturer 20% hors TVA du prix global du projet pour toute annulation de commande endéans les 5 jours à partir de la date de la signature du devis.

13.3. Toute résiliation par le Client du contrat conclu entre les Parties emportera le paiement des frais raisonnables liés aux services déjà exécutés ou aux coûts supportés par VelGon jusqu'à la date de réception par VelGon de la lettre de résiliation, sauf cas de force majeure. Si le Client est un Consommateur et que le Service n'a pas encore commencé, aucun montant ne sera dû. Pour les Entreprises, le paiement de l'intégralité de la facture pourra être exigé, sauf cas de force majeure.

ARTICLE 14 : FORCE MAJEURE

En outre, VelGon ne pourra être tenu responsable des dommages découlant d'un cas de force majeure ou d'événements échappant à son contrôle.

Est considéré comme un cas de force majeure tout événement échappant au contrôle des parties, imprévisible et irrésistible, qui rend l'exécution du contrat impossible, temporairement ou définitivement. Dans de tels cas, le contrat pourra être suspendu, annulé ou résilié selon les circonstances. La force majeure peut être invoquée par les Parties à condition que l'événement survienne dans le délai prévu contractuellement et soit dénoncé dès connaissance de la survenance de l'événement de force majeure rencontré.

Les Parties conviennent que constituent des cas de force majeure, sans que cette liste soit exhaustive : une pandémie et les mesures gouvernementales mises en place pour la combattre, les modifications législatives et réglementaires applicables au contrat, les situations de guerre, d'insurrection ou d'émeute, les tremblements de terre, les catastrophes naturelles, les intempéries exceptionnelles, les incendies affectant les locaux ou les Biens, les grèves et lock-out, les accidents

de transport, ainsi que les interruptions de livraison de matières premières empêchant la production des commandes.

ARTICLE 15 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

15.1. Sauf stipulation contraire, VelGon conserve l'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur les créations réalisées dans le cadre de l'accord entre les Parties. À moins qu'une convention expresse, écrite et conforme aux exigences légales n'en dispose autrement, les Conditions VelGon ne confèrent aucun transfert de droits de propriété intellectuelle à l'Acheteur.

15.2. Si VelGon doit utiliser des éléments protégés par un droit de propriété intellectuelle quelconque, l'Acheteur accepte expressément de lui accorder une licence d'utilisation gratuite pour 10 ans maximum et sur l'ensemble du territoire mondial, incluant notamment les droits de reproduction, de communication, d'adaptation, de traduction, ainsi que tout autre droit nécessaire à l'exécution raisonnable du Service. Dans tous les cas, la licence prendra fin automatiquement à la fin de la prestation, sauf accord écrit des Parties pour une prolongation.

ARTICLE 16 : TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

16.1. Dans le cadre de la conclusion avec VelGon, en tant que Client, VelGon doit traiter certaines données personnelles nécessaires à l'exécution des services. Ces données peuvent permettre de vous identifier directement ou indirectement. Elles concernent notamment votre nom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail, ainsi que des détails sur les offres, les commandes, et éventuellement des photos de votre domicile. VelGon utilise ces données dans le but d'exécuter les commandes conformément aux conditions du contrat et d'offrir un service de qualité optimale. VelGon s'engage à traiter ces informations conformément aux lois et réglementations en vigueur, y compris le Règlement générale sur la protection des données personnelles.

16.2. Le traitement des données personnelles est strictement limité aux besoins relatifs à la livraison, à la garantie, au service après-vente, et à l'installation des biens. Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire pour respecter les obligations contractuelles ou légales, notamment en matière de garantie ou de conservation des données comptables, et sont supprimées dès que ces obligations prennent fin.

16.3. Les données concernées peuvent être transmises à des sous-traitants, tels que les importateurs ou fabricants, les partenaires logistiques ou administratifs, qui sont soumis aux mêmes règles de confidentialité que celles décrites dans les Conditions VelGon.

16.4. Le Client a le droit de s'opposer à l'utilisation de ses données personnelles conformément au contrat. S'il choisit de ne pas fournir les informations nécessaires, il se pourrait que VelGon ne soit pas en mesure de remplir ses obligations contractuelles, notamment celles relatives à la livraison, à la garantie, au service ou à l'installation.

16.5. Le Client a également le droit d'accéder aux informations le concernant, de les rectifier ou de les faire supprimer. En cas de demande de suppression, VelGon peut être amenée à émettre des réserves pour continuer à respecter ses obligations contractuelles. Par exemple, la suppression des données pourrait limiter l'accès à certaines informations nécessaires pour traiter des réclamations ou des demandes de garantie, si elle est sollicitée avant l'expiration des délais de garantie.

16.6. Le Client a le droit de demander la transmission des données fournies, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, afin de faciliter leur transfert d'un système informatique à un autre sans obstacle. Pour protéger les données concernées et assurer leur sécurité, VelGon mettra en place une procédure d'authentification afin de prévenir tout abus de ce droit à la portabilité des données.

Le Client peut contacter VelGon à l'adresse info@velgon.com afin d'exercer gratuitement ses droits.

ARTICLE 17 : NON-RENONCIATION

Le fait pour une Partie de ne pas mettre en œuvre l'une ou l'autre clause établie en sa faveur par les Conditions VelGon ou de ne pas mettre en œuvre une procédure immédiatement ne pourra pas être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir.

ARTICLE 18 : RECHERCHE PRÉLIMINAIRE DE RÉOLUTION EXTRAJUDICIAIRE

Pour tout différend à naître, les Parties s'engagent à chercher une solution extrajudiciaire à leur litige, préalablement à l'introduction de toute action en justice. A cette fin, elles s'engagent à se réunir dans un délai de 15 jours calendriers à compter de la réception d'une invitation écrite en ce sens par la Partie qui y a intérêt afin de trouver une solution amiable au différend. La Partie qui initie cette phase extrajudiciaire devra décrire le différend à traiter dans la lettre d'invitation. Si aucune solution n'a pas été trouvée lors de cette réunion ou si aucun autre processus de résolution extrajudiciaire, telle qu'une médiation avec un médiateur agréé, n'est entamé, la Partie la plus diligente pourra porter le litige devant les cours et tribunaux, conformément à l'article 19.

ARTICLE 19 : DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPÉTENTS

19.1. Les Conditions VelGon, ainsi que les contrats auxquels elles s'appliquent, sont régis par le droit belge, à l'exclusion de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises. Toutefois, cela ne porte pas atteinte au droit des Consommateurs résidant en dehors de la Belgique de se prévaloir des dispositions impératives de leur législation nationale.

19.2. Tout différend relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des Conditions VelGon et des contrats concernés pourra être porté, au choix du demandeur, devant les tribunaux du siège social de VelGon ou ceux de l'arrondissement judiciaire du domicile du défendeur. Cela ne porte pas préjudice au droit des Consommateurs de se référer à l'article 624 du Code judiciaire ou au Règlement de l'UE sur la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale.