

# Conditions générales

## I. Applicabilité des présentes conditions générales

- 1.1. NATURA MATER, ci-après « le vendeur », est une Société à Responsabilités Limitée, inscrite à la BCE sous le numéro 0747.685.995, dont le siège social est sis à 1040 Etterbeek, Rue Baron Lambert, 6.
- 1.2. Les présentes Conditions générales ont vocation à s'appliquer tant à la vente de matériaux qu'aux prestations de services fournies par le Vendeur.
- 1.3. Le Client peut être toute personne physique ou morale qui entre dans une relation contractuelle de quelque nature que ce soit avec le Vendeur, ci-après dénommé « le client ».
- 1.4. Sauf convention contraire et expresse, toute commande ou tout achat est soumis aux présentes Conditions générales, à l'exclusion des conditions propres au client.
- 1.5. Les présentes Conditions générales s'appliquent également à la vente de matériaux qui intervient à distance.

## II. Offres et commandes

- 2.1. Les informations contenues dans les supports marketing (catalogues, dépliants, ...), les documents de consultance, sur le site web du Vendeur et les informations délivrées à titre de simple renseignement ne valent qu'à titre informatif, et sont non contractuelles.
- 2.2. Les offres de prix émises par le Vendeur sont valables 8 jours. Tous les prix du Vendeur s'entendent hors taxes et hors frais d'importation et d'exportation.
- 2.3. Les délais de livraison ou d'exécution mentionnés dans l'offre, sur les factures, et dans tous documents contractuels ne le sont qu'à titre purement indicatifs et n'engagent pas le Vendeur.

Ce dernier est toutefois tenu d'exécuter l'offre dans un délai raisonnable.

- 2.4. La commande n'est définitive qu'à partir du versement de l'acompte dont le montant est indiqué dans l'offre. Ce paiement vaut acceptation pure et simple de l'offre.
- 2.5. Sauf dérogation expresse du Vendeur, la livraison ne sera pas faite (ou même programmée) avant réception du paiement intégrale du prix.
- 2.6. Le Vendeur se réserve le droit de livrer un modèle légèrement différent du modèle commandé (aléas de fabrication au niveau des mesures, des couleurs, ...). En aucun cas, le Vendeur ne pourra être tenu responsable des différences de nuance, mesure, poids ou tout autre différence éventuelle des produits livrés par rapport à l'échantillon présenté. Les différences éventuelles n'autorisent pas une annulation de la commande et doivent être tolérées par le Client.
- 2.7. Toute modification ultérieure de la commande n'est possible qu'à titre indicatif.

## III. Prix et paiements

- 3.1. Les prix de vente apparaissant dans les supports marketing (catalogues, dépliants, ...), les documents de consultance et sur le site web du vendeur sont indicatifs, et peuvent être modifiés sans avis préalable.
- 3.2. Le Vendeur se réserve le droit d'adapter les prix si les coûts augmentent entre le moment de la confirmation de la commande et le moment de son exécution du fait d'une modification d'un ou de plusieurs facteurs déterminant le coût de revient ou par suite de mesures prises par les autorités. Le Vendeur a le droit de répercuter cette augmentation sur le Client, sans que cela n'autorise ce dernier à annuler la commande, pour autant que le prix initialement convenu ne soit

pas augmenté de plus de 25 %. Dans le cas d'une augmentation de plus de 25%, le Client pourra renoncer à l'achat sans pouvoir toutefois prétendre à une quelconque indemnisation.

3.3. Sauf stipulation contraire, toutes les factures sont payables à 30 jours.

3.4. En cas de non-paiement à l'échéance, le Client est redevable au Vendeur, de plein droit et sans mise en demeure, d'un intérêt au taux calculé conformément à la loi du 2 août 2002 sur la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, avec un minimum de 12 % l'an. Le Client est également redevable, de plein droit et sans mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire égale à 10 % du prix hors taxe convenu avec un minimum de 500 euros.

3.5. Le Client reconnaît expressément au Vendeur le droit de compenser les sommes dues par le client aux sommes dues au client.

3.6. Le non-respect des modalités de paiement entraîne également, de plein droit et sans mise en demeure, la déchéance du terme et rend immédiatement exigibles, dans leur intégralité, toutes les sommes dues au Vendeur par le Client, quand bien même les factures ne seraient pas encore venues à échéance. Le Vendeur se réserve en outre le droit de suspendre tout contrat en cours sans indemnisation pour le Client et sans préjudice du droit de réclamer le remboursement des frais encourus et du dommage subi.

3.7. En cas de contestation quel qu'en soit le motif, le Client est tenu de payer à l'échéance de la facture les sommes dues pour la partie de la commande ou de la livraison qui n'est pas contestée.

3.8. En cas de modification flagrante de la solvabilité du Client ou d'événement indiquant que le Client ne parviendra manifestement pas à exécuter ses engagements contractuels, le Vendeur est en droit de suspendre tout ou partie de l'exécution d'une commande et d'exiger du Client des garanties adéquates et ce, quand bien même la commande aurait déjà été partiellement exécutée. Si le Client ne fournit pas les garanties demandées, le Vendeur est en droit d'annuler la commande, partiellement ou dans son intégralité, sans préjudice de son droit à d'éventuels dommages et intérêts.

## IV. Ventes à distance

4.1. Le paiement d'une commande effectuée à distance s'effectue au préalable, sauf convention contraire et expresse. La vente est conclue à la réception du courriel de confirmation.

4.2. Les images sont à titre purement illustratif (et peuvent comporter des éléments qui ne sont pas compris dans le prix ou qui diffèrent de l'article). Le Vendeur ne peut en aucun cas être tenu responsable d'erreurs matérielles, d'erreurs d'impression ou d'informations incomplètes, trop générales ou non mises à jour.

4.3. Le Vendeur se réserve le droit de refuser toute commande faite à distance.

## V. Réserve de propriété et transfert des risques

5.1. La propriété des matériaux livrés n'est transférée au Client qu'après le paiement intégral du prix.

5.2. Le transfert des risques au Client s'opère dès la livraison des matériaux sur chantier ou chez le Client. Le Client assume, dès la livraison, la garde des matériaux vendus et est responsable des dommages causés. En cas de reprise des matériaux, les pertes de valeur subies seront déduites des acomptes versés par le Client, le surplus pouvant être réclamé.

5.3. En cas de faillite du Client, les marchandises livrées n'ayant pas fait l'objet d'un paiement complet demeurent la propriété du Vendeur.

## VI. Livraison, transport et enlèvement

6.1. La livraison comprend le transport jusqu'au chantier indiqué par le Client et, le cas échéant, le déchargement des matériaux au pied du camion au moyen de l'engin de levage dont il est équipé.. La livraison ne comporte aucune autre manutention. Lorsque le camion n'est pas équipé d'un engin de levage, le Vendeur en informe le Client qui est tenu de prévoir lui-même l'équipement nécessaire au déchargement du camion.

6.2. Sauf convention contraire et dans la mesure du possible, le vendeur organise la livraison aux frais du Client.

Lorsque la livraison s'avère impossible ou difficile où lorsque le Vendeur estime que le coût d'une livraison est trop élevé, en raison par exemple d'un volume insuffisant ou d'un délai trop court, il en informe le Client qui est tenu de venir enlever les marchandises au lieu convenu, par ses propres moyens.

6.3. Sauf convention contraire, en cas de non-paiement d'une facture échue, le chauffeur ne procédera au déchargement qu'après paiement par le Client. Le défaut de paiement à la livraison et l'impossibilité de décharger entraîneront la déduction des frais de transport et de manutention prévus ci-après.

6.4. Les délais de livraison et d'exécution éventuellement stipulés ne sont qu'indicatifs et ne sont jamais de rigueur.

Le non-respect des délais d'exécution ou de livraison mentionnés sur l'offre ne peut justifier la rupture du contrat ou le refus d'enlèvement ou de réception des matériaux, ni aucune demande visant à obtenir le paiement d'une indemnité de retard. Le Vendeur se réserve le droit d'effectuer des livraisons partielles.

6.5. Lorsque le Client procède à l'enlèvement, ou charge un tiers de procéder à l'enlèvement, des marchandises chez le Vendeur ou chez un partenaire de ce dernier, les marchandises voyagent sous la responsabilité du Client.

6.6. Le Client doit veiller à permettre la livraison et le déchargement des matériaux sur le chantier. Il doit notamment veiller à prévoir une place pour le stationnement du camion appropriée au déchargement des marchandises.

6.7. Le Client doit être présent ou valablement représenté pour réceptionner la marchandise et signer la note d'envoi. Si le Client est absent et/ou n'est pas valablement représenté pour réceptionner les marchandises, ou si le Vendeur est dans l'impossibilité de livrer du fait du Client (par exemple lorsque le lieu de déchargement est inaccessible ou qu'un stationnement n'a pas été prévu par le Client) ou si le Vendeur n'a pas été prévenu par l'acheteur minimum 48h à l'avance d'un empêchement, celui sera redevable des frais de transport, des frais de manutention, des éventuels frais de stockage, et des frais liés à la nouvelle livraison, avec un minimum de 2,50 euros par kilomètre parcouru, et une somme forfaitaire de 100 euros pour la manutention.

## VII. Retour ou échange de marchandises

7.1. Sauf stipulation contraire dans les conditions particulières, ou dans une disposition légale impérative, les retours de marchandises ne sont pas autorisés.

7.2. En tout état de cause, les marchandises spécialement conçues pour le Client, celles qui se détériorent rapidement ou dont la durée de conservation est limitée, et celles qui sont irrémédiablement mélangées avec d'autres produits après la livraison ne peuvent être retournées.

7.3. Sauf dérogation expresse du Vendeur, le remboursement sera fait par bon d'achat. Les produits repris ne le seront qu'à concurrence de 80% de leur prix d'achat ; et des frais administratifs pourront être appliqués.

7.4. Tout retour ou échange éventuel de marchandises se fait sur demande expresse du Client ; géré par lui-même et à sa charge.

## VIII. Garanties

8.1. Dans les limites et conditions ci-après déterminées, le Vendeur ne garantit que les matériaux stipulés de premier choix, à l'exclusion des matériaux de second choix - tels que les produits vendus en solde ou en liquidation ou les modèles d'exposition - et des stocks constitués chez le Client.

8.2. Cette garantie s'applique de la manière suivante :

- o les vices apparents et la non-conformité de la livraison avec la commande (autre que visée sous l'article 2.6.) doivent être signalés au Vendeur, à peine de déchéance, lors de la livraison ou, si les marchandises devaient être déballées ou montées par lui, par lettre recommandée dans un délai de deux jours calendrier à compter de la livraison ;
- o les vices cachés sont couverts par la garantie pendant une période maximale de six mois à compter de la livraison. Ils doivent être notifiés au vendeur, à peine de déchéance, par lettre recommandée, dans un délai de deux jours calendrier à partir du moment où le client les a constatés ou aurait normalement dû les constater ;
- o la garantie ne s'étend pas aux conséquences d'une usure normale, ni à celles d'un usage ou d'une mise en œuvre anormaux ou fautifs ou d'un mauvais entretien.

8.3. La garantie est limitée, au choix du Vendeur, soit au remplacement de la marchandise, soit à la réparation lorsqu'elle est possible, soit à l'application de l'article 1644 du Code civil. La garantie est strictement limitée au remplacement ou la réparation des matériaux reconnus défectueux, à l'exclusion de toute intervention dans les frais de

pose, enlèvement, etc..., ainsi qu'à l'exclusion de tout autre dommage éventuellement subi tel que la privation de jouissance.

8.4. Le Vendeur n'encourt aucune responsabilité par suite de la difficulté ou de l'impossibilité de réassortir des fournitures dans une teinte identique.

8.5. La garantie ne s'exerce qu'à condition que le client ait respecté ses engagements contractuels, notamment en matière de paiement.

8.6. Les matériaux ne pourront être retournés au vendeur qu'intacts, dans leur état et leur emballage d'origine. Tous les accessoires et documents (conditions d'utilisation, certificats, ...) attachés aux matériaux doivent également être renvoyés. Tout retour doit avoir été préalablement autorisé par le Vendeur et être réalisé dans le respect des modalités communiquées par celui-ci.

## IX. Réclamations

9.1. Sauf les réclamations relatives aux délais de livraison, toute réclamation concernant les services fournis, les matériaux ou la facturation, doit, à peine de nullité, être adressée au Vendeur par lettre recommandée endéans les deux jours calendrier de la réception de la facture.

9.2. Toute réclamation doit comprendre une description claire et précise du grief formulé à l'égard du Vendeur afin que celui-ci puisse en examiner le fondement et y remédier le cas échéant.

9.3. L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le Client de son obligation de paiement.

9.4. Les matériaux enlevés par ou livrés chez le Client et faisant l'objet d'une réclamation, ainsi que leur emballage d'origine, doivent être conservés intacts et dans le même état que celui dans lequel ils se trouvaient au moment de l'enlèvement ou du déchargement et ce, jusqu'à ce que le Vendeur ait pu examiner le fondement de la réclamation. Le droit à la garantie du Vendeur s'éteint lorsque les matériaux faisant l'objet de la réclamation ou leur emballage d'origine ont été utilisés, revendus, traités, altérés ou dégradés de quelque manière que ce soit.

## X. Rupture unilatérale et force majeure

10.1. Si l'une des deux parties rompt unilatéralement le contrat ou si le contrat ne peut plus être exécuté en tout ou en partie par son fait, elle est redevable à l'autre partie d'une indemnité de quinze pour cent du prix total hors taxe.

10.2. Lorsque l'impossibilité d'exécuter le contrat résulte d'une situation de force majeure, la partie qui en est victime est déchargée de toute responsabilité. Elle peut mettre fin unilatéralement au contrat ou en annuler ou restreindre l'exécution, sans être tenue au paiement d'une quelconque indemnité.

Sont notamment considérés comme des cas de force majeure : les guerres ou guerres civiles, les lock-out, les grèves de travail, les accidents, les grèves ou interruptions des transports censés acheminer les matériaux depuis les sites de production ou de stockage vers leurs destinations, les difficultés d'approvisionnement en matières premières, marchandises et énergie et les restrictions ou contraintes imposées par les autorités.

10.3. La faillite du Client libère le Vendeur de toutes ses obligations, sans préjudice des sommes qui restent dues par le Client.

## XI. Protection de la vie privée

Le document reprenant les engagements du Vendeur en termes de protection des données à caractère personnel fait partie intégrante des présentes Conditions générales.

## XII. Confidentialité

12.1. Sauf accord écrit entre les parties, le Client et le Vendeur s'engagent à traiter de manière confidentielle toutes les informations, quel qu'en soit le support ou le format et qu'elles soient expressément qualifiées de "confidentielles" ou non, qu'elle reçoit de l'autre partie et qui concernent les affaires, la stratégie, les relations d'affaires, les actionnaires, les plans, les opérations ou l'identité des partenaires commerciaux de chaque partie, y compris, sans limitation, les secrets commerciaux, la propriété intellectuelle, le contenu, etc.

Les informations concernant le calcul et la structure des honoraires du Vendeur, les informations sur les clients, les fournisseurs, les relations d'affaires, les ventes ou les chiffres de marketing de chaque partie sont considérées comme confidentielles.

Le produit du travail, c'est-à-dire le matériel produit par le Vendeur, spécifiquement pour le Client, sera la propriété du Client et ne pourra à ce titre, être utilisé par le Client que dans la poursuite de son propre objet social.

Le travail délivré par le Vendeur au Client ne pourra faire l'objet de diffusion à des tiers.

12.2. Les parties limiteront l'utilisations des informations confidentielles à l'exécution de leurs obligations contractuelles, et conformément aux Conditions générales et particulières. Chaque partie se porte-for du respect des présentes Conditions générales par tous ses préposés, et sous-traitants.

### XIII. Modification des Conditions générales

Le vendeur se réserve le droit de modifier les présentes Conditions générales, à tout moment, sans avertissement préalable. Il est dès lors conseillé de consulter régulièrement les Conditions générales, disponibles à première demande et sur le site internet du Vendeur, afin de toujours être informé de la version la plus récente.

### XIV. Droit applicable et compétence en cas de litige

14.1. Toute convention conclue avec la SRL NATURA MATER est soumise au droit belge.

14.2. Tout litige qui n'aurait pu être résolu amiablement sera soumis aux juridictions francophones bruxelloises.