Conditions générales

Falco & Kris Carrelage SNC · Chaussée de Waterloo 200/8, 1640 Rhode-Saint-Genèse
BCE / TVA BE 1001.866.676 · 0479 30 75 69 · 0489 49 76 21 · falcokriscarrelage@hotmail.com
Vente et prestation de travaux · Clients particuliers et professionnels

1 Application

Les présentes conditions s'appliquent aux travaux réalisés par Falco & Kris Carrelage SNC, notamment en matière de carrelage, chape, rénovation, isolation et aménagement extérieur.

Elles sont communiquées au client avant la conclusion du contrat. Les dispositions particulières du devis accepté prévalent sur les présentes conditions. Les droits impératifs du consommateur restent intégralement applicables.

2 Devis et commande

Sauf indication contraire, les devis sont valables pendant 30 jours calendrier. La commande est conclue après acceptation écrite du devis par le client et confirmation par l'entreprise.

Le devis précise la nature des travaux, les fournitures comprises, le prix ou son mode de calcul ainsi que les modalités d'exécution. Les prestations non mentionnées ne sont pas comprises.

3 Prix et TVA

Les prix sont exprimés en euros. Pour les clients particuliers, le devis indique le montant total TVA comprise et les éventuels frais supplémentaires connus. Pour les clients professionnels, les prix peuvent être présentés hors TVA, avec indication du régime applicable.

L'application d'un taux réduit de TVA ou d'un régime d'autoliquidation dépend des conditions légales. Le client fournit les renseignements nécessaires et signale toute information inexacte. Toute régularisation est effectuée conformément à la législation et aux responsabilités respectives des parties.

4 Paiement

Sauf dispositions différentes dans le devis accepté, le paiement est réparti comme suit :

- 50 % à la commande, à titre d'acompte ;
- 30 % en cours de chantier, au stade d'avancement précisé au devis ;
- 20 % à la réception des travaux.

Les factures sont payables dans les 15 jours calendrier suivant leur émission. La date d'échéance figure sur chaque facture.

La planification définitive du chantier intervient après réception de l'acompte, sous réserve du droit de rétractation applicable. Les acomptes sont imputés sur le prix total. Ils ne constituent pas automatiquement une indemnité acquise à l'entreprise en cas d'annulation.

5 Travaux supplémentaires et imprévus

Toute modification demandée par le client fait l'objet d'un accord écrit préalable précisant son prix et son incidence éventuelle sur le délai.

En cas de découverte d'un support défectueux, d'humidité, de réseaux non signalés ou d'une autre difficulté imprévisible, l'entreprise informe le client. Les travaux concernés peuvent être interrompus pour permettre un diagnostic et l'acceptation d'un complément de devis.

Seules les mesures immédiatement nécessaires à la sécurité des personnes ou à la préservation du bien peuvent être prises sans accord préalable lorsque celui-ci ne peut raisonnablement être obtenu. Elles sont documentées et signalées au client sans délai.

6 Accès et préparation du chantier

Le client assure un accès convenable au chantier et libère les zones concernées. Il signale les réseaux, installations et particularités du bâtiment dont il a connaissance.

Les besoins en eau, électricité, stockage, stationnement et protection des lieux sont précisés au devis lorsque cela est nécessaire. Les autorisations à obtenir et leur prise en charge sont convenues entre les parties.

Tout coût supplémentaire lié à un défaut de préparation imputable au client doit être justifié et communiqué avant engagement, sauf urgence.

7 Délais

Le devis précise la date ou la période de commencement et le délai d'exécution convenus.

Un événement indépendant de la volonté de l'entreprise, tel que des intempéries empêchant techniquement les travaux ou un imprévu de chantier non imputable à l'entreprise, peut justifier une adaptation proportionnée du calendrier. L'entreprise informe le client de sa cause, de ses conséquences et du nouveau calendrier proposé.

Ces dispositions ne suppriment pas les recours du client en cas de retard imputable à l'entreprise.

8 Matériaux et supports

Les références, formats, teintes et finitions sont déterminés au devis ou confirmés par écrit. Les variations propres aux matériaux naturels ou aux différents lots sont expliquées au client lorsqu'elles peuvent affecter le résultat attendu.

Toute substitution de matériau ayant une incidence sur l'aspect, la qualité ou le prix nécessite l'accord préalable du client.

Lorsque le client fournit les matériaux, l'entreprise reste responsable de leur mise en œuvre et de son devoir de conseil. Elle signale les défauts ou incompatibilités qu'elle constate ou qu'elle doit raisonnablement déceler.

9 Exécution et sous-traitance

Les travaux sont réalisés conformément au contrat, aux règles de l'art et aux prescriptions techniques applicables.

L'entreprise peut recourir à des sous-traitants qualifiés. Elle demeure responsable envers le client de la bonne exécution de ses obligations contractuelles.

10 Réception et réserves

À l'achèvement des travaux, les parties organisent une réception contradictoire. Les éventuelles réserves sont consignées par écrit, avec les modalités de correction et un délai raisonnable.

La seule occupation des lieux ou le seul paiement d'une facture ne vaut pas automatiquement acceptation sans réserve.

Les défauts mineurs ne justifient pas nécessairement le refus de réception de l'ensemble des travaux. Le client conserve le droit de retenir une somme proportionnée aux manquements constatés, conformément au droit applicable.

11 Réclamations et garanties

Les réclamations peuvent être adressées à falcokriscarrelage@hotmail.com, avec une description du problème et, si possible, des photographies. Le client signale le problème dans un délai raisonnable après sa découverte et permet son examen par l'entreprise.

L'entreprise propose une solution appropriée pour les défauts qui lui sont imputables. Aucune intervention d'un tiers ne doit empêcher inutilement le constat du problème, sauf urgence ou exercice légitime des droits du client.

Les garanties légales applicables, la responsabilité pour les vices cachés et, lorsque ses conditions sont réunies, la responsabilité décennale restent intégralement préservées.

12 Entretien et utilisation

L'entreprise communique les consignes utiles concernant le séchage, la mise en service, le nettoyage et l'entretien.

Elle ne répond pas des dommages causés par une utilisation inadaptée, un défaut d'entretien ou une intervention extérieure, dans la mesure où leur lien avec le dommage est établi et où ils ne résultent pas d'un manquement de sa part.

13 Retard de paiement des particuliers

Un premier rappel gratuit est adressé au client consommateur. Un délai minimal de 14 jours calendrier est respecté avant toute réclamation d'intérêts ou d'indemnité.

Ce délai commence le jour calendrier suivant l'envoi électronique du rappel ou le troisième jour ouvrable suivant son envoi postal.

Après expiration de ce délai, le solde impayé peut produire des intérêts au taux prévu par la loi du 2 août 2002 concernant le retard de paiement dans les transactions commerciales, sans dépasser le plafond autorisé par le livre XIX du Code de droit économique. Les intérêts ne courent, au titre des présentes conditions, qu'après expiration du délai de rappel.

Une indemnité forfaitaire peut également être réclamée :

- 20 € pour un solde inférieur ou égal à 150 € ;
- 30 € augmentés de 10 % de la tranche dépassant 150 €, pour un solde supérieur à 150 € et inférieur ou égal à 500 € ;
- 65 € augmentés de 5 % de la tranche dépassant 500 €, avec un maximum de 2 000 €, pour un solde supérieur à 500 €.

Cette indemnité reste proportionnée au préjudice raisonnablement prévisible. Aucun autre frais de recouvrement amiable n'est ajouté en dehors des montants légalement autorisés.

En cas de retard de remboursement imputable à l'entreprise, le consommateur bénéficie, après mise en demeure et expiration d'un délai équivalent, d'une indemnisation calculée selon les mêmes modalités, sans préjudice de ses droits impératifs.

14 Retard de paiement des professionnels

Pour les clients professionnels, les retards de paiement sont soumis à la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, notamment pour les intérêts et les frais de recouvrement légalement exigibles.

15 Suspension des travaux

En cas de manquement suffisamment grave, notamment un impayé exigible, l'entreprise peut suspendre les prestations concernées après mise en demeure écrite restée sans effet pendant un délai raisonnable.

La suspension doit être proportionnée. Les mesures nécessaires à la sécurité et à la protection du chantier sont maintenues. Le client conserve les droits de suspension que lui reconnaît la loi en cas de manquement de l'entreprise.

16 Annulation et résiliation

Toute demande d'annulation est communiquée par écrit.

En dehors d'un droit légal de rétractation ou d'une résiliation justifiée par un manquement de l'entreprise, les conséquences financières de l'annulation sont déterminées selon le contrat et le droit applicable. L'entreprise détaille les travaux exécutés, les frais engagés non récupérables et l'éventuel préjudice indemnisable, en tenant compte des économies et récupérations possibles.

Les acomptes déjà versés sont déduits du montant dû. Aucun double dédommagement ne peut être réclamé. Les droits du client en cas d'inexécution imputable à l'entreprise restent préservés.

17 Rétractation du consommateur

Lorsque le contrat relève du droit de rétractation applicable aux contrats conclus à distance ou hors établissement, le consommateur dispose de 14 jours calendrier pour se rétracter sans motif.

Pour une prestation de services, le délai court à compter du lendemain de la conclusion du contrat. Lorsqu'un autre point de départ s'applique légalement, notamment pour certains contrats comportant la vente de biens, l'information correspondante est remise au client avant son engagement.

La rétractation peut être notifiée par une déclaration claire, notamment par e-mail à falcokriscarrelage@hotmail.com ou par courrier à l'adresse de l'entreprise. Le formulaire ci-dessous peut être utilisé sans être obligatoire.

Les sommes reçues sont remboursées dans les 14 jours suivant l'information de la rétractation, par le même moyen de paiement sauf accord exprès différent et sans frais, sous réserve des retenues légalement autorisées.

Le démarrage des services pendant le délai de rétractation nécessite une demande expresse du consommateur et, pour un contrat hors établissement, une demande sur support durable. En cas de rétractation après ce démarrage, seul le montant proportionnel aux services effectivement fournis peut être dû, si les conditions légales d'information et de demande expresse sont respectées.

Le droit de rétractation n'est perdu après exécution complète du service que dans les conditions prévues par la loi, notamment avec accord préalable exprès et reconnaissance de cette perte.

18 Données personnelles

Les coordonnées du client sont utilisées pour établir les devis, exécuter les travaux, gérer les factures et respecter les obligations légales.

Elles sont transmises uniquement aux intervenants qui en ont besoin pour ces finalités et conservées pendant la durée nécessaire, notamment pour la comptabilité et les garanties.

Le client peut exercer ses droits d'accès, de rectification et, lorsque les conditions sont réunies, d'effacement, de limitation ou d'opposition, à l'adresse e-mail de l'entreprise. Il peut également introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données.

Aucune photographie permettant d'identifier le client ou son domicile n'est publiée à des fins commerciales sans son accord préalable.

19 Droit applicable et litiges

Le contrat est soumis au droit belge, sans priver le consommateur des protections impératives dont il bénéficie.

Les parties recherchent d'abord une solution amiable. Le consommateur peut solliciter le Service de médiation pour le consommateur selon ses conditions de compétence.

À défaut d'accord, les juridictions compétentes sont déterminées conformément aux règles légales applicables.

20 Acceptation

Le client reconnaît avoir reçu les présentes conditions avant la conclusion du contrat et avoir pu en prendre connaissance.

Référence du devis :

Nom du client :

Lieu et date :

Signature :

Formulaire de rétractation

À compléter uniquement si le consommateur souhaite exercer un droit de rétractation applicable.

À l'attention de Falco & Kris Carrelage SNC, Chaussée de Waterloo 200/8, 1640 Rhode-Saint-Genèse · falcokriscarrelage@hotmail.com

Je vous notifie ma rétractation du contrat portant sur les prestations suivantes :

Contrat conclu le :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Date :

Signature, uniquement pour un formulaire papier :

Demande facultative de commencement anticipé

À compléter séparément uniquement si le consommateur souhaite commencer les services avant la fin du délai de rétractation.

☐ Je demande expressément que les prestations commencent avant l'expiration du délai de rétractation. Je comprends qu'en cas de rétractation après leur commencement, un montant proportionnel aux services exécutés pourra être dû dans les conditions légales.

☐ Je consens expressément à l'exécution complète des services pendant ce délai et reconnais perdre mon droit de rétractation une fois ces services entièrement exécutés.

Référence du devis :

Nom du consommateur :

Date et signature :