

CONDITIONS GENERALES

Version du 27/05/2026

Les présentes conditions générales visent à régler la relation contractuelle entre le client et la société GRONIMO CONCEPT, société sous forme de SRL, dont l'entreprise est établie à Rue du Warichet 13 à 1457 Walhain, et enregistrée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BCE079691109 ; Ci-après dénommé(e) l'"Entreprise" ; Par "Client", est visée toute personne, particulier (B2C) ou entreprise (B2B), faisant appel aux services ou achetant les produits de l'Entreprise.

Article 1 – Généralités

Les présentes conditions générales visent à régler la relation contractuelle entre le Client et l'Entreprise. L'Entreprise exerce deux pôles d'activités distincts :

1. **Pôle Ébénisterie** : La conçoit, fabrique et livre du mobilier d'ébénisterie sur mesure, qualifié de bien meuble par nature conformément au droit belge.
2. **Pôle Services Informatiques (IT)** : Les prestations de consultance informatique et développement applicatif sur mesure, la création et la maintenance de sites internet, le conseil et la configuration de réseaux domestiques, la préparation et configuration de serveurs NAS, ainsi que le nettoyage et la maintenance d'ordinateurs personnels.

Dispositions spécifiques au pôle Ébénisterie :

Cette dernière conçoit, fabrique et livre du mobilier d'ébénisterie sur mesure, qualifié de bien meuble par nature conformément au droit belge. Sauf accord écrit contraire, les prestations d'installation se limitent au montage, à l'assemblage des composants propres au meuble (en ce compris les fileurs, bandeaux et éléments d'ornement solidaires de la structure) et à la mise à niveau. Pour des raisons évidentes de sécurité et de prévention des risques (risques de basculement), l'entreprise réalise un ancrage de sécurité au mur (fixation mécanique par vis et chevilles). Cette intervention ne constitue en aucun cas un scellement, un encastrement ou une intégration structurelle au bâtiment. Le meuble reste structurellement indépendant, démontable et déplaçable sans détérioration du bâti. L'entreprise ne réalise aucun joint de finition (de type acrylique, mastic ou silicone) entre le meuble et les parois du bâtiment (murs, plafonds). Tout ajout ultérieur de finitions liant le meuble au bâtiment par le client ou un tiers relève de sa seule responsabilité.

Toute opération de scellement, jointolement ou intégration au bâtiment réalisée par le Client ou un tiers dégage entièrement l'Entreprise de toute responsabilité, y compris en matière de stabilité, démontabilité ou conformité. Les prestations de l'Entreprise relèvent exclusivement de la fourniture et installation de biens meubles. Elles ne constituent pas des travaux immobiliers au sens de la TVA. Un meuble est considéré comme tel dès lors qu'il peut être déplacé sans altération du bâtiment. L'Entreprise garantit que ses réalisations respectent cette définition. Les présentes conditions générales sont également applicables à toute prestation non-reprise ci-avant et exercée par l'entreprise dans le cadre de son activité. Les présentes conditions générales prévalent sur toutes autres conditions générales. Elles pourront être modifiées à tout moment par l'Entreprise, moyennant communication au Client dans les plus brefs délais. La nouvelle version des conditions générales ne sera applicable qu'aux contrats conclus postérieurement à leur entrée en application. Le Client est lié par les présentes conditions générales dès apposition de sa signature sur le devis tel que mentionné à l'article 2 ou dès réalisation du paiement anticipé comme demandé par l'Entreprise, conformément à l'article 5. Le Client est présumé en avoir pris connaissance et les avoir comprises. En cas de validation du devis par voie électronique, le client est lié par ces conditions générales dès accord transmis à l'entreprise par la voie électronique ou confirmé par l'entreprise par écrit, sous quelque forme

que ce soit.

Les prestations de l'Entreprise relèvent exclusivement de la fourniture et installation de biens meubles. Elles ne constituent pas des travaux immobiliers au sens de l'article 19 §2 du Code TVA. Le taux réduit de 6 % n'est donc pas applicable.

L'Entreprise réalise des pièces sur mesure en bois massif, en panneaux dérivés du bois (MDF, multiplex, contreplaqué, panneaux mélaminés, stratifiés, etc.) ou en tout autre matériau bois compatible avec son activité d'ébénisterie. Ces éléments sont fournis sans installation, sauf lorsqu'ils s'intègrent dans un meuble fabriqué par l'Entreprise. Le Client est responsable de leur mise en œuvre, fixation ou intégration au bâtiment, le cas échéant.

L'Entreprise peut fabriquer des étagères, tablettes ou éléments muraux en bois massif ou en panneaux dérivés du bois. Ces éléments sont fournis sans service de pose, l'installation murale relevant exclusivement du Client ou d'un professionnel habilité. L'Entreprise ne réalise aucune fixation murale pour ces produits et décline toute responsabilité liée à leur installation.

L'Entreprise peut fabriquer des meubles ou éléments en bois massif ou en panneaux dérivés du bois nécessitant une installation relevant de la menuiserie bâtiment (meubles suspendus, caissons muraux, placards encastrés, panneaux fixés au mur, etc.). Conformément à son activité d'ébénisterie, l'Entreprise n'effectue pas la pose de ces éléments. Le Client est responsable de faire appel à un professionnel habilité pour leur installation. La responsabilité de l'Entreprise se limite à la fabrication et à la conformité des éléments livrés.

Les réalisations de l'Entreprise, qu'elles soient en bois massif ou en panneaux dérivés du bois, relèvent exclusivement de la fabrication de biens meubles. Toute fixation, intégration ou scellement au bâtiment (murs, sols, plafonds) réalisée par le Client ou un tiers relève de leur seule responsabilité et peut modifier la nature juridique du produit sans engager l'Entreprise.

Dispositions générales communes :

Les présentes conditions générales prévalent sur toutes autres conditions générales. Le Client est lié par les présentes dès apposition de sa signature sur le devis (physique ou via la plateforme numérique mise à disposition) ou dès réalisation du paiement anticipé. En cas de validation du devis par voie électronique, le client est lié dès accord transmis à l'entreprise par la voie électronique.

Article 2 – Devis, prix et documents contractuels

Le devis remis au Client par l'Entreprise est gratuit et a une validité de 30 jours calendrier à compter de son envoi.

Le devis est établi soit sur la base d'un cahier des charges, soit sur la base de demandes formulées par le Client auprès de l'Entreprise. L'accord du Client, quant au contenu du devis, peut être donné par apposition de sa signature sur le devis communiqué par l'Entreprise et accompagné de la mention "pour accord", ainsi que de la date de signature ou par confirmation transmise par courrier électronique. Le devis peut être retourné signé par voie postale au siège de l'Entreprise ou par courrier électronique à info@surtefil-bois.be, pour autant que l'accord du Client y soit mentionné de manière visible, identifiable et non équivoque au côté de la référence du devis.

Dans l'hypothèse où le devis a été émis par l'Entreprise par voie informatique, notamment par échange de courriers électroniques, le Client accepte expressément que cet échange constitue la relation contractuelle et qu'il puisse servir de preuve quant à l'existence de celle-ci.

L'Entreprise utilise à présent une plateforme numérique que le client peut utiliser pour signer une offre qui lui a été transmise numériquement.

Toute modification formulée par le Client, après remise du devis, donnera lieu à une modification de celui-ci et, le cas échéant, du coût de la réalisation. En outre, le devis étant basé sur les informations fournies par le Client, l'Entreprise ne pourra en aucune façon être tenue responsable des désordres résultant d'un défaut d'information, d'informations incomplètes ou inexacts de la part du Client.

En cas de commande de réalisations supplémentaires non repris dans le devis, les conditions générales applicables à ces travaux sont identiques à celles prévues pour la réalisation initialement demandée et pour lesquelles le Client a donné son accord. Toute demande de réalisations supplémentaires non prévue dans le devis initial fera l'objet d'un nouveau devis pour lequel le Client devra marquer son accord conformément aux paragraphes précédents du présent article.

En cas de hausse du prix des matières premières, des conditions fournisseurs, l'Entreprise pourra décider d'appliquer un supplément de prix. Dans ce cas, cette dernière notifiera par écrit et justifiera ce supplément au Client préalablement à l'entame des Travaux. Le client reste libre d'accepter ou de refuser les coûts supplémentaires.

En cas de refus du client, l'entreprise pourra mettre fin à la réalisation des travaux et facturer au client la partie des travaux déjà réalisée.

En cas de complications qui auraient été mises en évidence comme possible au moment de l'établissement du devis (ex: manipulation informatique ou d'usinage très complexe à risque d'échec nécessitant plusieurs tentatives) survenant lors de la réalisation des Travaux, l'Entreprise en informe immédiatement le Client. Le coût supplémentaire lié à cette complication (énoncée comme possible) est transmis au Client dans les plus brefs délais. Celui-ci dispose d'un délai de 3 jours ouvrables pour informer l'Entreprise de sa décision quant à ces travaux imprévus. A défaut d'accord formel du Client, l'Entreprise sera en droit de suspendre l'exécution de la réalisation initialement prévue et facturer au Client la partie du travail déjà réalisée. En cas d'accord du Client, l'Entreprise procédera à la poursuite de la réalisation du travail et portera à charge du Client les coûts supplémentaires engendrés par la complication au moment de la facturation.

Article 3 – Remises

Des remises ou ristournes peuvent être accordées au Client. Le cas échéant, une mention explicite est apposée à ce sujet sur le bon de commande. Ces remises ou ristournes ne constituent aucunement un droit dans le chef du Client. Elles sont accordées compte tenu de la relation professionnelle existant entre l'Entreprise et le client et/ou des quantités de produits commandés. Ces remises ou ristournes sont, par ailleurs, strictement liées à la commande concernée et ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'une généralité.

Article 4 – Spécificités liées aux Prestations

Toute information constatée par l'Entreprise lors de la visite de celle-ci dans les lieux concernés par le projet, mais non communiquée par le Client, est susceptible d'entraîner une modification du devis mentionné à l'article 2. Dans ce cadre, le Client est libre d'accepter ou de refuser la modification. Le cas échéant, en cas de refus, l'Entreprise peut se limiter à la réalisation du projet conformément à l'offre initiale et ce, pour autant que ce soit possible. A défaut, le projet sera limité à la seule visite de l'Entreprise et celle-ci pourra être facturée au Client.

Afin de permettre de manière efficace et optimale la réalisation du travail, le Client s'engage: (i) à mettre à disposition de l'Entreprise les informations et documents nécessaires à la bonne exécution desdites Prestations (y compris les accès logiques, codes ou configurations requises pour les prestations IT); (ii) à permettre l'accès à tous les lieux concernés par les prestations; (iii) à permettre la délégation de tout ou partie des Prestations à des tiers au contrat visé par les présentes conditions générales et ce, après information spécifique fournie par l'Entreprise.

L'Entreprise ne réalise aucun travail relevant de la menuiserie bâtiment, de la construction, de la rénovation ou de l'intégration immobilière. Toute demande de ce type devra être confiée à un professionnel habilité.

Le Client garantit un accès dégagé, sécurisé et suffisant pour la livraison et l'installation du mobilier. Tout obstacle entraînant un retard ou une difficulté sera facturé.

L'Entreprise peut réaliser des découpes, ajustements, façonnages ou transformations sur des pièces en bois massif ou en panneaux dérivés du bois, qu'elles soient

fournies par le Client ou fabriquées par l'Entreprise. Ces prestations sont limitées à la fabrication. Toute installation, fixation ou intégration au bâtiment relève exclusivement du Client ou d'un tiers.

Article 5 – Paiement

Le Client s'engage à effectuer le paiement de la manière suivante:

1. **Pour le pôle Ebénisterie** : 40% du montant du devis TVAC à la date de signature du devis pour accord, à titre d'acompte.
Après paiement de l'acompte précité, l'Entreprise facturera à chaque livraison d'un élément faisant partie du travail compris dans le devis (par exemple : si une commande comporte deux meubles, chaque livraison d'un meuble – si livrés séparément – générera une facture à payer par le client).
2. **Pour le pôle Services IT** : Sauf accord écrit contraire, les prestations de consultation, maintenance, nettoyage et configuration réseau/NAS sont facturées à l'acte, au taux horaire en vigueur ou selon le forfait convenu dans le devis, exigibles dès la fin de l'intervention ou selon les jalons de livraison validés pour les sites internet.

Au terme du projet (réception provisoire), l'Entreprise transmet la facture finale au Client.

La commande des matériaux nécessaires et le planning de réalisation du travail ne sera établi qu'après réception, par l'Entreprise, du paiement de l'acompte.

La(les) facture(s) relative(s) à la réalisation est (sont) payable(s) endéans les 15 jours de la réception de la facture par le Client. Celle-ci est considérée comme réceptionnée le surlendemain de l'envoi par courrier ou le jour de l'envoi si la facture est envoyée par courrier électronique. Sauf si le Client en fait expressément la demande, par l'acceptation des présentes conditions générales, le Client autorise l'Entreprise à lui adresser ses factures par voie électronique. Tout défaut de paiement dans les délais requis fait courir, sans mise en demeure préalable et de plein droit, un intérêt fixé à 12% par an à partir de la date d'exigibilité du paiement et jusqu'à complet paiement de celui-ci.

En cas de paiement tardif, l'Entreprise se réserve le droit d'augmenter le montant dû de 20% avec un minimum de 100 €, à titre de clause pénale conventionnelle, forfaitaire et irréductible, sans qu'une mise en demeure transmise par courrier recommandé ne soit nécessaire.

En outre, tout retard de paiement entrainera de plein droit et sans mise en demeure préalable, la suspension du travail ou du service en cours (y compris l'accès ou la mise en ligne des sites internet développés). Dans cette hypothèse, l'Entreprise se réserve le droit de résoudre le(les) contrat(s) relatif(s) au travail en cours et ceux concernés par les factures impayées. Ceux-ci seront résolus de plein droit et sans mise en demeure préalable par la seule notification de la volonté de l'Entreprise au Client par lettre recommandée à la poste; ceci, sans préjudice du droit pour l'Entreprise d'exiger l'entière exécution des Travaux en cours.

La facture est envoyée par courrier ou par email par l'Entreprise au Client. En cas d'envoi par email, cet envoi est effectué à l'adresse email communiquée par le Client lors de la signature du devis. En aucun cas, l'Entreprise n'est responsable si l'adresse e-mail communiquée par le Client est erronée.

En outre, en cas de modification de l'adresse e-mail de contact, le Client est tenu d'en informer immédiatement l'Entreprise. Aucun délai de paiement supplémentaire ne sera accordé au Client qui a omis de transmettre la modification de l'adresse e-mail d'envoi de la/des facture(s).

Si l'achat du Client nécessite une commande suivie d'un délai de livraison, un acompte sera demandé par l'Entreprise au Client. Cet acompte doit être payé immédiatement à l'Entreprise en espèces ou par virement garanti par carte bancaire. La commande ne sera effectuée qu'après réception de l'acompte par l'Entreprise. En tout état de cause, notamment en cas de renonciation à l'achat, l'acompte reste acquis à l'Entreprise.

Article 6 – Délais de réalisation

Les Prestations ne sont planifiées par l'Entreprise qu'après réception de l'acompte mentionné à l'article 2.
Les délais ne sont renseignés qu'à titre indicatif. Ils seront suspendus pour tous cas de force majeure, en cas de non-respect des conditions de paiement, ou si les renseignements à fournir par le Client n'ont pas été transmis à temps, s'avèrent incomplets ou inexacts. Le retard dans l'exécution du projet ne sera susceptible d'engendrer l'octroi de dommages et intérêts que s'il est incontestablement démontré qu'il découle d'une faute lourde dans le chef de l'Entreprise.
Le Client ne pourra invoquer les délais pour demander la résolution du contrat, réclamer des dommages et intérêts ou faire valoir toute autre revendication.

Article 7 – Livraison

Dans certaines circonstances, les produits commandés par le Client sont livrés par l'Entreprise. Celle-ci se réserve le droit de facturer des frais de livraison au Client. Dès remise des produits au Client, celui-ci en devient responsable et en assume tous les risques.
Lorsque le Client retire une livraison en personne auprès de l'Entreprise, les risques liés au transport sont à charge du Client dès prise de possession de sa Commande.
Les délais de livraison mentionnés sur le devis ou le bon de commande ne sont donnés qu'à titre indicatif. Ils ne lient en aucun cas l'Entreprise. En cas de livraison postérieure à cette date, le Client ne bénéficie pas de la possibilité de considérer la vente comme nulle.
Des photographies détaillées seront réalisées après livraison du projet par l'Entreprise à des fins de preuves administratives et probatoires. Ces photographies attestent notamment de l'absence de scellement, de jointoiment ou d'intégration au bâtiment au moment de la livraison. Ces dernières seront conservées avec le dossier du projet.
Certains éléments en bois massif ou en panneaux dérivés du bois peuvent être livrés démontés, non assemblés ou non posés lorsque leur installation relève d'un autre corps de métier. L'Entreprise garantit la conformité des pièces livrées mais n'intervient pas dans leur mise en œuvre.
Pour les services IT : La livraison d'un site internet ou d'une application sur mesure se fait par la mise à disposition d'un lien de test ou par sa mise en production. La mise en exploitation ou l'absence de contestation écrite dans les 8 jours calendrier suivant la mise à disposition vaut recette définitive et acceptation sans réserve des livrables par le Client.

Article 8 – Obligation de résultats

1. **Pôle d'Ebénisterie** : Les projets sont qualifiés d'obligation de résultat sauf mention contraire convenue expressément entre l'entreprise et le client. L'entreprise s'engage à mettre tout en œuvre en vue de la réalisation des projets demandés par le client. L'entreprise n'est cependant pas tenue de mettre en œuvre des moyens de nature disproportionnée au regard de l'objectif à atteindre. Le cas échéant, l'obligation de résultat peut être transformée en obligation de moyens.
2. **Pôle Services IT** : Pour toutes les prestations informatiques (consultance, développement de logiciels, création de sites internet, configuration de réseaux domestiques, maintenance et préparation de serveurs NAS), l'Entreprise est expressément soumise à une obligation de moyens. Elle s'engage à exécuter ses missions selon les règles de l'art et avec tout le soin requis, mais ne peut garantir un résultat absolu indépendant de sa volonté ou lié à des facteurs externes (pannes matérielles tierces, coupures réseaux, évolutions logicielles tierces, etc.).

Article 9 – Limitation de responsabilités et Protection des Données Matérielles

L'Entreprise s'engage à réaliser son travail dans les règles de l'art. En cas de dégât commis en raison du travail

effectué par l'Entreprise, le Client est invité à lui en faire part. Les parties s'engagent à trouver, dans la mesure du possible, une solution amiable.

L'Entreprise n'est responsable des dommages résultant du travail que pour autant que ces dommages soient liés à l'intervention de l'Entreprise ou au travail réalisé par l'Entreprise. L'Entreprise n'est en aucun cas responsable des dommages résultant de l'intervention d'un tiers ou d'un mauvais usage par le Client ou par un tiers.

L'Entreprise met tout en œuvre pour garantir la livraison de produits et matériaux de qualité. En aucun cas l'Entreprise ne pourra être tenue responsable pour des défauts résultant de l'action d'un tiers. Les matériaux utilisés pour la réalisation de meubles sont tous issus d'un réseau professionnel, respectueux des normes, conventions et labels de qualités.

L'entreprise prend toutes les dispositions pour respecter les délais de réalisation prévus. A l'exception d'une faute grave dans le chef de l'entreprise, celle-ci n'est en aucun cas responsable d'un retard, d'une erreur, ou de tout autre élément imputable à un tiers, notamment au client ou à un fournisseur (par exemple en cas de rupture de stocks fournisseur, en cas de défaut de fabrication du matériel utilisé, etc.). Aucune indemnité, de quelque nature que ce soit ne peut lui être réclamée, dans ce cadre, par le client. Lorsque l'entreprise intervient sur du matériel utilisé, aucune responsabilité ne peut lui être imputée en cas de casse ou de bris liés à une usure normale et standard du matériel concerné.

En aucun cas l'Entreprise n'est responsable d'une annulation ou d'un report de la Prestation pour des raisons indépendantes de sa volonté, telles que grève totale ou partielle de tiers à la relation, catastrophe naturelle, (risque d' attentats. En cas de survenance d'un événement de ce type, le Client et l'Entreprise s'engagent à convenir d'un report des Prestations.

L'Entreprise décline toute responsabilité en cas de modification, ajout, transformation ou intervention réalisée par le Client ou un tiers, notamment la pose de joints, mastics, colles, fixations supplémentaires ou tout scellement au bâtiment.

L'Entreprise n'est pas responsable des défauts, irrégularités ou fragilités du bâtiment (murs, sols, plafonds) pouvant affecter l'installation ou la stabilité du meuble.

Lorsque l'installation d'un élément en bois massif ou en panneaux dérivés du bois fabriqué par l'Entreprise est réalisée par le Client ou un tiers, l'Entreprise décline toute responsabilité quant : – à la stabilité, – à la sécurité, – à la conformité, – à l'intégration au bâtiment, – ou aux dommages causés au meuble ou au bâti. La garantie ne couvre pas les défauts résultant d'une installation non réalisée par l'Entreprise.

Clauses spécifiques aux interventions IT :

1. **Sauvegarde des données** : Avant toute intervention sur un ordinateur personnel ou un serveur NAS (nettoyage, configuration, maintenance, migration), le Client est seul et unique responsable de la sauvegarde intégrale de ses données, fichiers, profils et logiciels. L'Entreprise ne pourra en aucun cas être tenue responsable de la perte, de l'altération ou de la corruption de données survenues pendant ou après l'intervention.
2. **Sécurité et Intrusions** : L'Entreprise configure les réseaux domestiques (Wi-Fi, routeurs, switches) et les NAS selon les meilleures pratiques de sécurité. Cependant, la sécurité absolue n'existant pas, l'Entreprise décline toute responsabilité en cas de cyberattaques, piratages, intrusions ou dommages subis ultérieurement, notamment en cas de modification des identifiants par le Client ou de défaut de mise à jour de ses équipements. Vétusté du matériel : Lorsque l'Entreprise intervient sur du matériel informatique usagé (nettoyage d'ordinateur personnel, dépoussiérage, optimisation), aucune responsabilité ne peut lui être imputée en cas de casse, bris ou défaillance définitive liés à une
- 3.

usure normale, une surchauffe antérieure ou un vice caché du matériel concerné.

Article 10 – Garantie

L'Entreprise garantit les éléments fournis. Les meubles sont livrés, réglés et les recommandations d'usage sont fournies au client. Si un défaut lors de l'usage normal du mobilier est constaté par le client, ce dernier a à charge de prendre contact avec l'entreprise pour en faire part et une solution/réparation pourra alors être mise en place. Si le défaut est le résultat d'une erreur imputable à l'Entreprise, cette dernière procédera à la réparation gratuitement. Si le défaut est un cas de figure non imaginé à l'expression des besoins du projet, il s'agit d'une modification du projet et donc la réparation/solution sera facturée au client.

Lorsque l'intervention consiste en une réparation, aucune garantie n'est applicable sur la réparation.

Après livraison, le client reste seul responsable du mobilier. Toute modification apportée à ce dernier par le client ou par un tiers (et ce, entre autres : la pose d'un joint, scellement,...) après sa livraison par l'Entreprise est à charge du client.

L'Entreprise garantit que ses réalisations sont démontables sans altération du bâtiment. Toute modification ultérieure (joint, scellement, collage, fixation structurelle) supprime cette caractéristique et relève de la seule responsabilité du Client.

Les tolérances usuelles de l'ébénisterie s'appliquent (± 2 mm). Les variations naturelles du bois, teintés, veinages ou micro-défauts ne constituent pas un défaut.

Pour le pôle IT : Les sites internet et développements sur mesure bénéficient d'une garantie de conformité exclusive de 30 jours calendrier à dater de la recette (mise en ligne) pour corriger les éventuels bugs (vices cachés de programmation). Cette garantie ne couvre pas les dysfonctionnements causés par une mauvaise manipulation du Client, l'installation de modules tiers par le Client, ou une mise à jour du navigateur/hébergeur postérieure à la livraison. Les prestations de nettoyage et de maintenance informatique, constituant des interventions ponctuelles sur l'historique d'un appareil, ne comportent aucune garantie de durée dans le temps.

Article 11 – Indemnités en cas d'annulation

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit de tout ou partie du travail par le Client après signature du devis pour accord, le Client est tenu d'indemniser l'Entreprise à hauteur des frais déjà engagés (achat de bois, licences logicielles, heures de développement déjà prestées) par celle-ci, à la date d'annulation par le Client, en vue de la réalisation du travail. L'Entreprise adresse une facture au Client d'un montant correspondant au montant des frais, déduction faite des montants déjà payés.

Par ailleurs, si le Client résilie le contrat sur base de l'article 1794 du code civil, le montant de ce que l'Entreprise aurait pu gagner pour l'exécution du travail est fixé au minimum à 10% du montant du travail non réalisé du fait de la résiliation.

Outre ce qui précède, l'Entreprise se réserve le droit de demander une indemnité, à titre de dommages et intérêts, de 15% du montant total de la facture HTVA en cas d'annulation sans justification par le Client. Par ailleurs, en cas d'annulation du travail par l'Entreprise, sans justifications ou motifs légitimes, le Client bénéficiant de la protection du consommateur conformément au Livre VI du code de droit économique, bénéficie de la possibilité de réclamer une indemnité à titre de dommages et intérêts (à justifier).

En cas d'annulation par l'Entreprise pour une raison qui lui est imputable, l'Entreprise peut proposer au Client, sur demande explicite de celui-ci, un confrère de qualité apte à le remplacer. Dans ce cas, l'Entreprise procède au remboursement de l'acompte.

Spécificité B2C (Clients Particuliers IT) : Conformément au Code de droit économique belge, pour tout contrat de service conclu à distance ou hors établissement, le Client particulier dispose d'un droit de rétractation de 14 jours. Toutefois, si le Client demande expressément l'exécution

immédiate d'une prestation informatique (ex: dépannage réseau urgent, nettoyage de PC, configuration NAS planifiée rapidement) avant la fin de ce délai de 14 jours, il renonce expressément et de plein droit à son droit de rétractation dès lors que la prestation de service a été pleinement exécutée.

Article 12 – Propriété intellectuelle

Le contenu intégral du site internet de l'Entreprise est la propriété de celle-ci. Ces contenus ne peuvent être copiés, reproduits, utilisés à des fins autres que celles qui seraient éventuellement attribuées au Client et ce, sans l'autorisation de l'Entreprise, propriétaire du site internet. Pour les créations de l'Entreprise : si le client est propriétaire de l'objet physique ou bénéficiaire du service informatique de l'entreprise après livraison, ce dernier ne possède pas la propriété intellectuelle de cette dernière. Le client a exprimé un besoin à l'entreprise qui y a répondu mais l'entreprise reste seule propriétaire du savoir faire, de ses plans d'ébénisterie et de l'imagination mise en place à la réalisation du besoin du client.

L'Entreprise ne peut garantir la compatibilité du site internet avec tout matériel informatique ou logiciel utilisé par le Client.

Pour les sites internet et logiciels sur mesure : Sauf accord écrit contraire mentionné dans le devis, les codes sources, scripts, architectures, arborescences et créations graphiques développés par l'Entreprise restent sa propriété intellectuelle. La livraison finale et le paiement intégral du prix confèrent au Client une licence d'utilisation personnelle, non-exclusive et non-transférable pour ses besoins propres, et n'emporte aucun transfert des droits d'auteur permettant la revente ou la redistribution du code à des tiers. L'Entreprise ne peut garantir la compatibilité absolue et éternelle du site internet avec tout matériel informatique ou évolution future de logiciels tiers ou de navigateurs utilisés par le Client.

Article 13 – Données personnelles

Toute donnée à caractère personnel concernant le Client telle que définie par le Règlement européen sur la protection des données 2016/679 (RGPD) est traitée dans le respect de ce Règlement. Ces données sont traitées et conservées uniquement pour la bonne exécution de la relation contractuelle entre les parties et ne sont, en aucun cas, transmises à des tiers pour toute autre finalité.

Les données conservées par l'Entreprise sont les suivantes: nom, prénom, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone, numéro de compte bancaire.

Le Client dispose de la possibilité de: (i) s'opposer, sur simple demande et gratuitement, au traitement de ses données personnelles, pour des raisons sérieuses et légitimes, sauf si cette opposition rend impossible la bonne exécution de la relation contractuelle entre les parties; (ii) accéder, gratuitement, aux données le concernant conservées par l'Entreprise et obtenir la rectification des données qui seraient incomplètes, inexactes ou non pertinentes; (iii) demander la suppression des données le concernant à l'Entreprise pour autant que la conservation des données ne soit pas imposée à l'Entreprise en raison d'une obligation légale; (iv) demander la portabilité de ses données détenues par l'Entreprise à un tiers; (v) retirer, le cas échéant, à tout moment, son consentement au traitement des données basé uniquement sur le consentement.

Dans le cadre de l'activité informatique, l'Entreprise s'interdit de consulter, copier, conserver ou divulguer les fichiers personnels, courriels ou données privées présents sur les disques durs, ordinateurs ou NAS des clients, en dehors de ce qui est strictement nécessaire à l'opération technique de maintenance ou de transfert demandée par le Client.

Toute demande concernant ce qui précède doit être adressée par écrit au siège de l'Entreprise par courrier, ou par email à info@surlefil-bois.be.

L'Entreprise pourra divulguer à des tiers des informations personnelles sur requête de toute autorité légalement autorisée à en faire la demande. L'Entreprise peut également les divulguer si cette transmission est requise,

en toute bonne foi, pour se conformer aux lois et règlements, pour protéger ou défendre ses droits ou ses biens.

Des photos peuvent être prise afin d'établir le devis (afin de pouvoir fournir au client une modélisation de la pièce où se trouvera le meuble par exemple). Ces dernières ne seront pas divulguées et conservées pour le dossier du projet et de son suivi.

Des photos après livraison du projet seront réalisées à des fins administrative (voir Article 7).

Avec l'accord du client, les photos, après livraison de la réalisation, pourraient être prise à des fins promotionnelles. Le client a le droit de définir la proportion de diffusion (uniquement présenté à des clients potentiels, usage sur les réseaux sociaux, usage sur le site internet de l'entreprise).

Article 14 – Recueil de témoignages

Les Prestations réalisées par l'Entreprise pour le compte du Client peuvent, à tout moment, être utilisées par l'Entreprise à des fins de références et ce, de manière anonyme.

L'Entreprise s'engage à obtenir le consentement du Client pour des références avec mention explicite des données du Client.

L'Entreprise peut solliciter le Client afin d'obtenir un témoignage, écrit, oral ou visuel, sur la réalisation des Prestations et leur effet à titre personnel. Le Client reste libre, à tout moment, de refuser de donner un tel témoignage. En cas d'acceptation, il est invité par l'Entreprise à mettre son accord formel par écrit. Les témoignages recueillis par l'Entreprise peuvent être utilisés à des fins documentaires ou de références.

Article 15 – Réclamations

Toute réclamation quelconque du Client devra être effectuée immédiatement et au plus tard dans les 8 jours du terme de la livraison de la/des réalisation(s). L'Entreprise s'engage à mettre tout en œuvre pour trouver une solution amiable et convenant à toutes les parties.

Article 16 – Nullité

L'éventuelle nullité d'une disposition des présentes conditions générales n'influence en rien la validité de l'ensemble des présentes conditions générales. Si une clause est rendue nulle, les parties s'engagent à conclure une clause présentant un effet similaire et à l'insérer dans les présentes conditions générales.

Article 17 – Application du droit belge

Les présentes conditions générales, ainsi que toute contestation quant à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales sont soumises au droit belge.

Article 18 – Résolution des litiges et tribunaux compétents

En cas de litige, la médiation entre l'Entreprise et le Client est privilégiée. A cet effet, les parties s'engagent à participer à au moins une rencontre de médiation organisée par un médiateur agréé par la Commission fédérale de médiation. Si toutefois, après cette rencontre, aucun accord ne semble possible, les tribunaux compétents sont ceux de l'arrondissement judiciaire du siège social de l'Entreprise.