

Titre :	Conditions générales (services)
Auteur:	Me Arnaud Carlot
Date de création :	juin 2007
Mise à jour :	juin 2007

## CONDITIONS GENERALES

Toutes nos ventes, travaux, livraisons et services se font aux conditions suivantes :

### A. PORTEE DES CONDITIONS GENERALES :

1. Sauf convention écrite par laquelle il serait expressément dérogé aux présentes conditions générales, toute convention conclue avec [...] est soumise aux conditions reprises ci-après.
2. Ces conditions régissent toute convention passée par [...] et y sont censées reproduites. Elles s'appliquent à l'ensemble des relations d'affaires entre parties ainsi qu'à toutes leurs conventions futures.
3. Tout cocontractant de [...] est présumé en avoir eu connaissance et les avoir acceptées.
4. L'annulation d'une des clauses ne saurait remettre en question l'application des autres articles des présentes conditions générales.

### B. OFFRES ET DEMANDES :

5. Tout engagement pris verbalement n'est valable et n'est opposable à [...] que si il a été confirmé par écrit.
6. Aucune commande ne pourra être annulée après qu'elle ait été acceptée par [...]. Si le client désire modifier la commande pendant sa réalisation, il ne pourra le faire que moyennant l'accord écrit de [...] et sous réserve d'une augmentation éventuelle des prestations.
7. La remise d'un devis n'entraîne aucune obligation d'exécution de la part de [...]. Le contrat ne se réalise qu'après signature du bon de commande par le client et après que [...] en ait accusé réception.
8. Tous les prix communiqués par [...] s'entendent hors TVA.
9. Les devis sont rédigés sur base des prix actuels des matériaux, des salaires et taxes diverses et pourront être réajustés en cas de hausse éventuelle de ceux-ci.

### C. DELAIS :

10. Les délais d'exécution ne sont donnés qu'à titre indicatif. En outre, tout retard imputable au client ou à son donneur d'ordre, au début ou en cours de fourniture, pourra entraîner la prolongation des délais de livraison.
11. Sauf stipulation contraire, un retard dans l'exécution ne peut, en aucun cas, donner droit à l'annulation du contrat et aucune indemnisation ne peut être exigée.
12. La survenance d'un cas de force majeure ou de toute autre cause d'inexécution exclusive de faute lourde dans le chef de [...] ouvre à celle-ci la faculté de rompre ses engagements ou d'en suspendre l'exécution sans indemnité.
13. Sauf stipulation contraire, les prix mentionnés dans nos devis sont calculés pour des prestations effectuées pendant les heures normales de travail, c'est-à-dire du lundi au vendredi entre 8 et 16 heures. Pour tout travail demandé en dehors de ces jours

#### Commentaire [C1] :

Ces conditions générales doivent figurer au verso de chacun des bons de commande ou factures de sorte qu'elles soient opposables à tout client potentiel. Une mention claire y renvoyant doit être présente au recto du bon de commande ou de la facture.

#### Commentaire [C2] :

Il est essentiel que toute modification aux présentes conditions générales ou en général au contrat doit faire l'objet d'un écrit où le consentement des parties ne peut être remis en cause.

#### Commentaire [C3] :

D'où la nécessité que le bon de commande soit signé ou contresigné par le client et que les conditions générales y figurent.

#### Commentaire [C4] :

En cas de conditions générales croisées (celles-ci et celles du cocontractant), il sera nécessaire de définir lesquelles seront en vigueur dans la relation contractuelle. A cet effet, il se peut donc que l'on écarte un ou plusieurs articles. Ce paragraphe rappelle que dans ce cas, les autres articles restent néanmoins d'application.

#### Commentaire [C5] :

Le réajustement doit évidemment être raisonnable et correspondre aux prix du marché. A défaut et en cas de litige, un Tribunal pourrait considérer que cette opération est abusive.

#### Commentaire [C6] :

Idem. Il y a lieu d'appliquer ce paragraphe sans excès.

et heures, [...] se réserve la faculté de réclamer un supplément suivant les jours et heures sollicités.

#### D. RECLAMATIONS :

14. Toute réclamation concernant les livraisons et prestations de [...], pour être prise en considération, doit être formulée, par lettre recommandée, dans les 5 jours ouvrables suivant l'exécution des travaux et doit faire l'objet d'une description nette des griefs formulés.
15. Les éventuels défauts d'une partie du travail livré, même établis, ne donnent pas pour autant droit au refus de la totalité du travail.

#### E. CONFIDENTIALITE :

16. [...] garantit la confidentialité des documents transmis de main en main par les clients. Cette garantie ne s'étend toutefois pas à l'envoi postal ou par coursier ou à la transmission par courrier électronique des documents.

#### F. FACTURES, PAIEMENT :

17. Sauf stipulation contraire expresse et préalable, toutes nos factures sont payables au comptant au siège de [...] dont le siège social se situe sis à [...]
18. Le défaut de paiement d'une facture à son échéance rend immédiatement exigible le solde du compte.
19. [...] se réserve le droit de suspendre les prestations en cas de défaut de paiement de ses factures au cours d'une entreprise.
20. Le montant de chacune de nos factures qui n'aura pas été intégralement payée dans les 30 jours de l'échéance sera, de plein droit et sans besoin d'interpellation ou de sommation, majorée de 10 % à titre de clause pénale sans que fasse obstacle à cette disposition l'application éventuelle à l'égard du débiteur de l'article 1244 du Code Civil. En outre, les intérêts de retard au taux de 8 % l'an seront dus à dater de l'échéance sans qu'il soit besoin de mise en demeure. La présente clause ne nuit pas à l'exigibilité immédiate de la dette.
21. [...] restera propriétaire des marchandises fournies jusqu'au paiement complet des factures qui y sont relatives.
22. Tous frais de recouvrement et de protêt de traites acceptées ou non acceptées sont à charge du client.

#### G. TRANSPORT ET LIVRAISON :

23. Le transport des fournitures - sauf convention contraire stipulée par écrit - est effectué aux risques et périls du client. La charge des risques passe au client au moment de la sortie des documents et du matériel de nos bureaux. En aucun cas, [...] ne pourra être tenue responsable de dommages survenus en cours de transport, même s'il a été organisé par elle pour le compte du client. Pour des livraisons urgentes et/ou des documents revêtant un caractère hautement confidentiel, [...] propose un service de transport adapté.
24. Dans le cas où les marchandises sont expédiées franco, le client doit mentionner sur le bon de commande de [...] si il souhaite prendre une assurance transport. En cas de perte totale ou partielle, retard, avarie ou autres dégâts résultant de l'expédition, c'est aux agents chargés du transport que le client devra s'adresser, sans avoir le droit, de quelque façon que ce soit, de refuser, retarder ou diminuer le paiement.

##### Commentaire [C7] :

En cas de réclamation de la part du cocontractant, il est toujours utile de lui répondre par écrit dans un courrier recommandé pour éviter toute reconnaissance tacite éventuelle. Dans cette lettre, il convient d'être prudent dans les termes et mentionner que les propos y sont tenus sous toutes réserves et sans aucune reconnaissance préjudiciable.

##### Commentaire [C8] :

Article accessoire.

##### Commentaire [C9] :

Il est de coutume qu'avant toute cessation des prestations, l'entrepreneur mette une dernière fois le maître de l'ouvrage en demeure de payer ses factures. Cette mise en demeure sera adressée par courrier recommandé avec accusé de réception.

##### Commentaire [C10] :

Clause pénale : 10% et intérêts : 8%. Certains tribunaux tolèrent 15% de clause pénale et 12% d'intérêts de retard. Au-delà, le Tribunal pourra diminuer ces indemnités.

## H. ACOMPTE :

25. [...] se réserve le droit de soumettre l'exécution de ses prestations au versement préalable d'un acompte.
26. Les acomptes versés par les clients sont à valoir sur le prix de la commande et ne constituent pas des arrhes dont l'abandon autoriserait le client à se dégager du contrat.

## I. RESILIATION :

27. Chaque partie dispose de la faculté de résilier la Commande à tout moment sous réserve du respect d'un préavis de 8 jours ouvrés [notifié à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception].
28. Chaque partie pourra, en outre, résilier la Commande en cas de manquement de l'autre partie à ses obligations, après mise en demeure adressée à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet plus de 14 jours.
29. En cas de résiliation par le Client, sans faute de [...], les sommes payées par le Client demeureront acquises à [...]. En outre, une indemnité de 20 % de la totalité des montants figurant dans la commande sera due par le client.

**Commentaire [C11] :**  
Cette indemnité correspond à une partie du gain qu'elle aurait pu acquérir en terminant l'ouvrage.

## J. COMPETENCE DES TRIBUNAUX :

30. Toute contestation quant à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes Conditions Générales sera soumise à la compétence exclusive des Tribunaux de Bruxelles.
31. La Commande ainsi que les présentes Conditions Générales sont soumises au droit Belge.
32. Nos conditions générales reprises ci-dessus sont réputées être admises par tout client de [...], même dans l'hypothèse où elles seraient en contradiction avec ses propres conditions générales ou particulières d'achat. Ces dernières ne nous engagent dès lors que si nous les avons acceptées en termes exprès. Notre accord ne peut en aucun cas être déduit de la circonstance que nous aurions accepté l'entreprise sans protester contre les stipulations qui se réfèrent aux conditions générales ou particulières ou à d'autres dispositions similaires de notre cocontractant.

**Commentaire [C12] :**  
Au choix de la personne retranscrivant les présentes conditions générales en tenant compte bien entendu des arrondissements judiciaires.

## K. DIVERS :

33. Sauf accords différents stipulés par écrit, le client est tenu d'accepter les tolérances en termes de quantité, de dimension et de qualité, imposées par le marché, par les limites technologiques et par les usages professionnels.
34. Sauf conventions contraires stipulées par écrit, tous les dessins, les illustrations, les photos, les layouts, les compositions, les logiciels et, plus généralement, toute œuvre ou texte créé ou traduit par [...] demeurent sa propriété exclusive conformément aux dispositions légales en matière de droits d'auteur. Ils ne peuvent être ni imités ni reproduits sans l'autorisation écrite de [...].
35. Par conséquent, le client reconnaît que [...] se réserve le droit de fournir des prestations identiques ou similaires à d'autres clients.