



Conditions générales

Applicables en Belgique et au Grand-Duché de Luxembourg

1. CHAMP D'APPLICATION

1.1. Les présentes conditions générales constituent le socle de la relation contractuelle entre la société HelloTech SRL (ci-après « l'entrepreneur ») et son ou ses cocontractant(s) (ci-après « le client »). Elles définissent les modalités d'exécution des obligations respectives des parties.

1.2. Elles s'appliquent sans restriction ni réserve à tous les contrats d'entreprise, avec ou sans fourniture de matériel, ainsi qu'à toutes ventes conclues entre l'entrepreneur et le client.

1.3. Toute acceptation d'une offre, d'un bon de commande ou d'une fiche de régie implique l'adhésion pleine et entière du client aux présentes conditions générales.

1.4. Des conditions particulières peuvent déroger aux présentes conditions générales, pour autant qu'elles soient établies par écrit et acceptées expressément par les parties.

2. OFFRES ET COMMANDES

2.1. Les travaux font l'objet d'une offre valable 30 jours à compter de son émission. Tant que l'offre n'est pas acceptée, l'entrepreneur peut la retirer, modifier ou adapter sans justification. Après expiration du délai, l'entrepreneur n'est plus tenu par les stipulations de l'offre, sauf accord exprès.

2.2. Les travaux ou fournitures non prévus dans l'offre initiale mais liés directement ou indirectement à la commande seront facturés séparément en tant que suppléments.

2.3. En l'absence de commande écrite, les suppléments sont réputés acceptés si le client ne les conteste pas par lettre recommandée dans les 8 jours suivant leur exécution ou livraison. L'entrepreneur peut prouver la commande par tous moyens de droit.

2.4. L'entrepreneur peut sous-traiter les travaux dans le respect des législations applicables en Belgique et au Luxembourg. Le client ne peut s'y opposer.

2.5. Les frais non prévus dans la commande (eau, gaz, électricité, frais administratifs, etc.) sont à charge du client. Celui-ci doit disposer des autorisations légales nécessaires dans le pays où les travaux sont exécutés.

2.6. En cas de travaux soumis à subside, l'entrepreneur fournit les documents nécessaires. En cas de refus du subside, l'entrepreneur ne peut être tenu responsable.

3. DÉPANNAGES

3.1. Toute intervention de dépannage nécessite l'établissement d'une fiche de régie décrivant provisoirement le défaut constaté.

3.2. Les travaux nécessaires, utiles ou accessoires à la réparation du défaut principal ne requièrent pas l'accord préalable du client.

3.3. La signature de la fiche de régie vaut acceptation des travaux réalisés et renonciation à toute contestation ultérieure.

3.4. Toute intervention impliquant un déplacement autorise l'entrepreneur à fixer un prix tenant compte du carburant, de l'usure du véhicule et du temps de travail lié au trajet.

3.5. Pour un premier dépannage, le paiement doit être effectué sur place. En cas d'impossibilité d'imprimer la facture, celle-ci sera envoyée par courriel et pourra être transmise après réception du paiement en cas de problème de réseau.

4. QUALITÉ DE DÉBITEUR

4.1. Le signataire de la commande est le débiteur de l'entrepreneur, même s'il agit pour un tiers ou n'est pas propriétaire du bien.

4.2. En cas de pluralité de clients, ceux-ci sont tenus solidairement et indivisiblement.

5. FACTURATION

5.1. Les prix s'entendent hors TVA. Le taux applicable est celui en vigueur dans le pays où les travaux sont exécutés.

5.2. Un acompte de 40 % est exigible dès signature de la commande et avant le début des travaux. Pour un remplacement de chaudière, un second acompte de 30 % est dû 5 jours avant le chantier.

5.3. Des acomptes supplémentaires peuvent être exigés selon l'avancement des travaux.

5.4. L'entrepreneur peut exiger le paiement intégral du matériel si les travaux ne peuvent débuter dans les délais convenus pour des raisons indépendantes de sa volonté.

5.5. Les suppléments font l'objet d'un acompte de 60 %.

5.6. En cas de commande de matériel, un acompte de 60 % du prix de vente est dû.

5.7. Les factures sont exigibles dès leur émission et doivent être payées dans les 15 jours.

5.8. Le défaut de paiement autorise l'entrepreneur à suspendre ou arrêter les travaux, voire à résilier le contrat.

5.9. Tout retard entraîne des intérêts au taux légal du pays concerné et des frais forfaitaires de 49 €. 5.10. En cas de TVA réduite, l'entrepreneur rédige le formulaire adéquat. En cas de refus administratif, le taux légal est appliqué.

6. RÉCEPTION

6.1. Les réceptions des travaux et/ou du matériel livré et/ou installé par l'entrepreneur, qu'elles soient complètes ou partielles, seront demandées par la partie la plus diligente. Il y sera procédé contradictoirement, sauf absence injustifiée du client et ce, après mise en demeure restée infructueuse. La réception sera constatée par un procès-verbal de réception.

6.2. En cas d'absence injustifiée du client, le procès-verbal de réception lui sera notifié par lettre recommandée avec avis de réception par l'entrepreneur et le client sera déchu de son droit de faire valoir quelconques réserves ex post.

6.3. En cas d'utilisation par le client de l'installation ou du matériel sans réception préalable, les travaux sont présumés réceptionnés sans réserve.

7. RÉCLAMATIONS

Les réclamations concernant les travaux, le matériel ou les factures doivent être introduites par lettre recommandée dans les 8 jours suivant la réalisation des travaux, la livraison ou l'envoi de la facture.

8. DÉLAIS D'EXÉCUTION

8.1. Les délais sont indicatifs et non contraignants.

8.2. Ne sont pas des jours ouvrables : samedis, dimanches, jours fériés légaux, congés collectifs du secteur de la construction applicables dans le pays où les travaux sont exécutés.

8.3. Le début des travaux dépend de l'avancement des autres corps de métier.

8.4. Les travaux supplémentaires prolongent le délai initial.

8.5. Les délais sont prolongés en cas de retard du client, d'entraves, de non-respect des paiements, de force majeure ou de causes extérieures.

8.6. L'entrepreneur ne peut être tenu responsable des prolongations visées ci-dessus.

9. TRANSFERT DES RISQUES ET RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

9.1. Le transfert des risques s'opère lors de l'exécution des travaux ou de la livraison du matériel. Le client doit contracter une assurance couvrant les risques du chantier selon les usages du pays concerné.

9.2. Les marchandises restent la propriété de l'entrepreneur jusqu'au paiement intégral.

10. RESPONSABILITÉ

10.1. L'entrepreneur n'est pas tenu de s'exécuter en cas de force majeure.

10.2. Toute responsabilité est exclue en cas de retard de paiement, d'entraves causées par le client ou des tiers, d'absence d'autorisations légales ou d'immixtion du client.

10.3. Le client doit informer l'entrepreneur de la présence de conduites ou obstacles techniques.

10.4. L'entrepreneur n'est pas responsable des vices inhérents au matériel livré.

10.5. Le client est responsable vis-à-vis des tiers, notamment en cas de troubles de voisinage.

10.6. Les frais induits par une réception obligatoire (CDM, gestionnaires de réseau) sont à charge du client.

10.7. La responsabilité de l'entrepreneur est limitée à 30 % du montant de la commande.

10.8. La responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de faute grave.

10.9. Aucune garantie n'est due en cas de non-exécution des entretiens ou d'intervention d'un tiers.

10.10. L'entrepreneur peut refuser d'exécuter les travaux en cas de non-respect des règles de sécurité.

10.11. Le client ne peut s'immiscer dans les travaux.

11. RÉSILIATION

11.1. En cas de résiliation unilatérale du client, celui-ci doit payer les coûts engagés et les dommages subis.

11.2. L'entrepreneur peut résilier immédiatement en cas de violation des obligations du client, notamment en cas de défaut de paiement.

12. PROTECTION DES DONNÉES

Le traitement des données est effectué conformément au RGPD (UE 2016/679) et aux législations nationales applicables en Belgique et au Luxembourg.

13. ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

13.1. Les présentes conditions font partie intégrante des offres, bons de commande et fiches de régie.

13.2. La nullité d'une clause n'affecte pas la validité des autres.

14. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Pour les clients professionnels, les juridictions du siège de l'entrepreneur sont exclusivement compétentes. Pour les clients particuliers, les règles de compétence territoriale impératives du pays concerné s'appliquent.