CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICES

SRL ENTREPRISES MATHOT

1. Applicabilité

La signature du bon de commande, du devis, de l'ordre de travail ou de tout autre document contractuel par le client implique l'acceptation des présentes conditions générales, dans la mesure où celles-ci ont été communiquées au client avant la conclusion du contrat, sans préjudice des dispositions légales impératives applicables.

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les prestations réalisées par Entreprises Mathot SRL, notamment les travaux de chauffage, l'entretien des chaudières, les contrôles périodiques, les diagnostics, les dépannages, les réparations, le remplacement de pièces, les travaux hydrauliques liés aux installations de chauffage, ainsi que la fourniture de matériel et de pièces détachées.

Toute dérogation aux présentes conditions générales ne sera valable que si elle a fait l'objet d'un accord écrit d'Entreprises Mathot SRL.

En cas de contradiction entre les présentes conditions générales et une disposition légale impérative, cette dernière prévaudra.

2. Commande et acceptation des travaux

Le devis, bon de commande ou ordre de travail accepté par le client constitue l'accord entre les parties concernant les prestations qui y sont décrites.

Le présent document constitue l'intégralité de l'accord intervenu entre les parties relativement à son objet et remplace, pour cet objet, les éventuels échanges ou accords antérieurs.

Toute prestation, fourniture, réparation ou modification non expressément comprise dans le devis ou le bon de commande fera l'objet d'une facturation complémentaire.

Lorsque, au cours de l'intervention, Entreprises Mathot SRL constate qu'une prestation supplémentaire est nécessaire ou utile au bon fonctionnement, à la sécurité ou à la conformité de l'installation, elle en informe le client dans la mesure du possible avant son exécution.

En cas d'urgence ou lorsqu'une intervention immédiate est nécessaire pour éviter une aggravation du dommage ou assurer la sécurité des personnes ou des biens, Entreprises Mathot SRL pourra prendre les mesures raisonnablement nécessaires, sous réserve d'en informer le client dès que possible.

3. Prix

Les prix mentionnés dans le devis ou le bon de commande sont ceux applicables aux prestations qui y sont expressément décrites.

Sauf indication contraire, les prix ne comprennent pas les travaux, pièces, fournitures ou prestations supplémentaires qui ne pouvaient raisonnablement être identifiés avant l'ouverture ou l'examen de l'installation.

Le prix d'une intervention peut notamment être augmenté en cas de difficulté technique imprévisible, d'accessibilité insuffisante, d'installation fortement encrassée, de pièces grippées ou bloquées, de démontage supplémentaire, de modification nécessaire de l'installation ou de temps d'intervention supérieur à celui normalement nécessaire pour la prestation commandée.

Les pièces et fournitures remplacées sont facturées en supplément lorsqu'elles ne sont pas expressément comprises dans le prix de la prestation.

4. Délais et rendez-vous

Les dates ou heures d'intervention communiquées au client sont données à titre indicatif, sauf engagement écrit contraire d'Entreprises Mathot SRL.

Les délais peuvent notamment être affectés par les conditions de circulation, les conditions météorologiques, les urgences, la disponibilité des pièces, les retards des fournisseurs, les interventions précédentes ou toute circonstance indépendante de la volonté raisonnable d'Entreprises Mathot SRL.

Entreprises Mathot SRL ne pourra être tenue responsable d'un retard raisonnable dans son planning lorsqu'il résulte d'une circonstance indépendante de sa volonté.

Le client s'engage à être présent ou à permettre l'accès aux lieux à la date et à l'heure convenues.

5. Accès à l'installation – stationnement – conditions d'intervention

Le client doit garantir à Entreprises Mathot SRL un accès libre, sûr et raisonnablement praticable jusqu'à l'installation faisant l'objet de l'intervention.

Lorsque cela est nécessaire au chargement et au déchargement du matériel, des outils, des pièces détachées ou de l'équipement de mesure, le client doit permettre, dans la mesure du possible, le stationnement d'un véhicule d'Entreprises Mathot SRL à proximité raisonnable du lieu d'intervention et garantir un passage suffisamment accessible pour permettre le transport du matériel.

Le client doit notamment veiller à ce que les accès, portes, couloirs, locaux techniques, caves, garages ou autres passages nécessaires à l'intervention soient accessibles et dégagés. L'installation doit être accessible au technicien dans des conditions normales de sécurité.

Le client doit également assurer, lorsque cela est nécessaire, la disponibilité des alimentations en eau, électricité et combustible nécessaires à l'intervention.

Si l'accès à l'installation est impossible ou si les conditions d'intervention ne permettent pas de travailler dans des conditions normales de sécurité, Entreprises Mathot SRL pourra reporter ou refuser l'intervention. Les frais de déplacement et/ou de temps perdu pourront alors être facturés au client lorsqu'ils résultent d'une circonstance imputable à celui-ci.

Le client doit informer préalablement Entreprises Mathot SRL de toute difficulté particulière d'accès, de stationnement, de hauteur, de local technique, de présence d'animaux, de travaux en cours ou de toute autre circonstance susceptible de compliquer l'intervention.

6. État de l'installation et informations fournies par le client

Le client déclare, dans la mesure de ses connaissances, fournir à Entreprises Mathot SRL des informations exactes concernant l'installation, notamment son type, son combustible, son âge, son historique d'entretien, les pannes constatées et les éventuelles modifications réalisées.

Entreprises Mathot SRL ne peut être tenue responsable d'un dommage résultant d'une information inexacte, incomplète ou dissimulée par le client.

Le client reste responsable de l'entretien général des locaux et de l'accessibilité des installations qui ne sont pas directement comprises dans la prestation commandée.

Entreprises Mathot SRL peut refuser ou interrompre une intervention lorsqu'elle constate une situation présentant un risque sérieux pour la sécurité des personnes, des biens ou de l'environnement.

7. Entretien, contrôle, dépannage et travaux supplémentaires

L'entretien d'une chaudière consiste à effectuer les opérations prévues pour la prestation commandée. Il ne constitue pas une garantie que l'installation fonctionnera sans panne après l'intervention.

Un entretien, un contrôle périodique ou une mesure de combustion ne comprend pas automatiquement la réparation des défectuosités constatées.

Lorsque Entreprises Mathot SRL constate une anomalie, une usure, une pièce défectueuse, une non-conformité ou un risque pour le fonctionnement de l'installation, elle en informe le client. Les travaux nécessaires à la remise en état sont facturés séparément, sauf s'ils sont expressément compris dans le devis.

Le remplacement d'une pièce défectueuse n'est effectué qu'après accord du client, sauf intervention urgente rendue nécessaire pour assurer la sécurité ou éviter une aggravation du dommage.

Entreprises Mathot SRL ne garantit pas qu'une intervention d'entretien permettra de remettre en fonctionnement une installation présentant une panne ou une défectuosité antérieure à son intervention.

8. Contrôle périodique, réception et attestations

Lorsqu'une prestation concerne un contrôle périodique, une réception, une attestation ou un document réglementaire, la prestation est limitée aux vérifications et opérations relevant de la mission commandée et des compétences et agréments détenus par Entreprises Mathot SRL.

La délivrance d'une attestation ou d'un rapport ne signifie pas que l'ensemble de l'installation ou du bâtiment est exempt de tout défaut ou de toute non-conformité qui ne relève pas du contrôle effectué.

Lorsqu'une installation ne satisfait pas aux exigences réglementaires ou techniques applicables, Entreprises Mathot SRL peut refuser de délivrer une attestation positive ou mentionner les anomalies constatées conformément à la réglementation applicable.

Pour les opérations réglementées sur les installations de chauffage, Entreprises Mathot SRL intervient conformément aux exigences et agréments applicables en Région wallonne.

En Wallonie, le contrôle périodique des chaudières doit notamment être effectué par un technicien agréé : annuellement pour les chaudières au mazout et, pour les petites chaudières domestiques au gaz, tous les trois ans.

9. Livraison des biens et pièces

Lorsque des biens, pièces ou équipements sont fournis au client, la livraison est réputée effectuée lorsque ceux-ci sont remis au client ou installés dans le cadre de la prestation.

Les risques liés aux biens sont transférés conformément aux règles légales applicables.

Entreprises Mathot SRL reste responsable de la conformité des biens qu'elle vend dans les limites prévues par la législation applicable et ne peut exclure les garanties légales dont bénéficie le consommateur.

10. Réserve de propriété

Lorsque Entreprises Mathot SRL fournit des biens ou des pièces dont le prix n'est pas intégralement payé, la propriété de ces biens peut rester réservée à Entreprises Mathot SRL jusqu'au paiement intégral, dans les limites autorisées par la législation applicable.

Le client s'engage à conserver les biens concernés en bon état jusqu'au paiement intégral.

11. Réclamations

Le client est invité à signaler toute anomalie ou réclamation à Entreprises Mathot SRL dans les meilleurs délais afin de permettre une constatation et, le cas échéant, une intervention rapide.

Les réclamations doivent être suffisamment précises pour permettre à Entreprises Mathot SRL d'identifier la prestation concernée et le problème invoqué.

Lorsque la nature de la réclamation le justifie, le client doit permettre à Entreprises Mathot SRL d'accéder à l'installation afin de constater le problème avant de faire intervenir un tiers, sauf situation d'urgence ou mesure nécessaire à la sécurité.

Aucune disposition du présent article ne peut priver le consommateur des droits que lui accordent les dispositions légales impératives applicables.

12. Garanties et responsabilité concernant les pièces et prestations

Les pièces neuves fournies par Entreprises Mathot SRL bénéficient, lorsque cela est applicable, de la garantie légale ou de la garantie commerciale du fabricant ou du vendeur, conformément aux conditions légales applicables.

Lorsqu'une pièce est fournie et installée par Entreprises Mathot SRL dans le cadre d'une réparation, la garantie applicable à la pièce ne couvre pas les dommages résultant d'une mauvaise utilisation, d'un défaut d'entretien, d'une installation existante défectueuse, d'une intervention d'un tiers ou d'une cause étrangère à la pièce elle-même.

Une pièce remplacée dans le cadre d'un dépannage ne garantit pas que d'autres composants de l'installation, anciens ou usés, ne tomberont pas ultérieurement en panne.

Sans préjudice des garanties légales auxquelles le client peut avoir droit, Entreprises Mathot SRL accorde, sauf stipulation contraire écrite, une garantie commerciale de bonne exécution d'une durée de 30 jours calendrier à compter de la date de l'entretien, limitée aux opérations d'entretien expressément réalisées et facturées par Entreprises Mathot SRL.

Cette garantie de 30 jours ne constitue pas une garantie de bon fonctionnement général de la chaudière ou de l'installation. Elle couvre uniquement, dans la mesure où cela peut être établi, une mauvaise exécution ou une omission directement imputable aux opérations d'entretien réalisées.

Cette garantie commerciale ne couvre notamment pas les pannes ou défauts préexistants, les pièces qui n'ont pas été remplacées, l'usure normale, la vétusté, les composants qui n'ont pas fait l'objet de l'intervention, les défauts d'une installation existante, les défauts de conformité, les fuites, les problèmes de cheminée ou de conduit, les problèmes d'alimentation en gaz, mazout, électricité ou eau, les dégâts causés par le gel, la foudre ou une surtension, une mauvaise utilisation, un manque d'entretien, une intervention d'un tiers ou toute autre cause extérieure à l'entretien réalisé.

Lorsqu'une panne survient après un entretien, le client doit en informer Entreprises Mathot SRL afin de permettre, lorsque cela est raisonnablement possible, un constat de la situation. Une nouvelle intervention de dépannage peut être facturée lorsqu'elle concerne une panne, une pièce défectueuse ou un problème qui n'est pas couvert par la présente garantie commerciale.

Les biens, appareils et pièces neufs vendus à un consommateur bénéficient de la garantie légale applicable lorsqu'elle est due. Les garanties commerciales supplémentaires proposées par un fabricant, un fournisseur ou Entreprises Mathot SRL sont distinctes des garanties légales et ne peuvent réduire les droits impératifs du consommateur.

13. Retard de paiement – rappels – intérêts et frais

Les factures sont payables à la date d'échéance indiquée sur la facture, le devis ou tout autre document contractuel.

En cas de non-paiement à l'échéance, Entreprises Mathot SRL peut adresser au client un rappel de paiement.

Pour les clients consommateurs, le premier rappel est envoyé sans frais et les délais ainsi que les conditions légales applicables avant toute réclamation d'intérêts ou d'indemnité sont respectés.

Après l'expiration du délai légal applicable, des frais de rappel de 15 € TVAC par rappel supplémentaire pourront être facturés, dans les limites autorisées par la législation belge applicable.

Pour les contrats conclus avec un consommateur, les intérêts de retard, indemnités et frais de recouvrement sont limités aux montants et conditions autorisés par la législation belge applicable.

Pour les contrats entre professionnels, les règles relatives au retard de paiement dans les transactions commerciales et les éventuelles conditions convenues entre les parties s'appliquent, sous réserve des dispositions impératives.

En cas de retard de paiement persistant, Entreprises Mathot SRL peut, dans les limites autorisées par la loi et après les formalités éventuellement requises, suspendre ou refuser toute nouvelle prestation non encore exécutée jusqu'à régularisation de la situation, sans préjudice de ses autres droits légaux.

14. Responsabilité d'Entreprises Mathot SRL

Entreprises Mathot SRL s'engage à exécuter les prestations convenues avec le soin normalement attendu d'un professionnel du secteur.

Entreprises Mathot SRL ne peut être tenue responsable des défauts, pannes ou dommages provenant d'une installation existante, de son ancienneté, de son usure normale, d'un défaut d'entretien antérieur, d'une intervention réalisée par un tiers, d'une utilisation incorrecte ou d'une cause étrangère à la prestation effectuée.

Entreprises Mathot SRL ne peut notamment être tenue responsable d'une panne ultérieure d'un composant qui n'a pas été remplacé ou réparé dans le cadre de l'intervention.

Entreprises Mathot SRL ne pourra être tenue responsable des dommages indirects que dans la mesure où une telle responsabilité est légalement due.

Toute limitation de responsabilité prévue aux présentes conditions générales s'applique sous réserve des dispositions légales impératives et ne couvre notamment pas le dol ni les situations dans lesquelles une telle limitation serait légalement interdite.

15. Installations anciennes, vétustes ou non conformes

Une installation de chauffage ancienne ou vétuste peut présenter des risques de panne, de fuite, de corrosion ou de défaillance de composants indépendamment de l'entretien réalisé.

Lorsque Entreprises Mathot SRL constate une anomalie importante, une non-conformité ou un risque pour la sécurité, elle peut recommander sa mise en conformité, sa réparation ou son remplacement.

Le client qui refuse une réparation, une mise en conformité ou une mesure de sécurité recommandée par Entreprises Mathot SRL assume les conséquences de ce refus, dans les limites prévues par la loi.

Lorsque le maintien en fonctionnement de l'installation présente un danger sérieux et immédiat, Entreprises Mathot SRL peut refuser de remettre l'installation en service ou interrompre son intervention.

16. Acompte

Lorsqu'un acompte est demandé, celui-ci est clairement mentionné sur le devis ou le bon de commande et est imputé sur le montant total dû par le client.

En cas d'annulation par le client, les conséquences financières de cette annulation seront déterminées conformément au contrat, aux frais réellement engagés et aux dispositions légales applicables.

17. Annulation ou report d'un rendez-vous

Le client est invité à prévenir Entreprises Mathot SRL le plus rapidement possible lorsqu'il souhaite annuler ou reporter un rendez-vous.

En cas d'absence du client, d'impossibilité d'accéder à l'installation ou d'annulation tardive ayant entraîné un déplacement inutile, Entreprises Mathot SRL pourra facturer les frais raisonnables effectivement occasionnés, dans les limites autorisées par la législation applicable et pour autant que ceux-ci aient été clairement portés à la connaissance du client.

Cette disposition ne s'applique pas lorsque l'annulation résulte d'un motif légitime ou d'une circonstance indépendante de la volonté raisonnable du client.

18. Droit de rétractation du consommateur

Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement et que le droit de rétractation est légalement applicable, le consommateur dispose du délai de rétractation prévu par la législation belge.

Lorsque le client demande expressément que la prestation commence avant la fin du délai de rétractation, les règles légales relatives au commencement de l'exécution de la prestation pendant ce délai s'appliquent.

Les exceptions légales au droit de rétractation sont également applicables lorsqu'elles sont réunies.

19. Photos et constatations techniques

Lorsque cela est nécessaire à la bonne exécution de la prestation, à l'établissement d'un devis, à la justification de travaux ou à la constatation d'une anomalie, Entreprises Mathot SRL peut prendre des photographies de l'installation et des éléments techniques concernés.

Ces photographies sont utilisées uniquement dans le cadre de la prestation, du suivi administratif, de la facturation, de la garantie, de la défense des droits d'Entreprises Mathot SRL ou lorsque leur conservation est légalement nécessaire.

20. Responsabilité décennale et travaux immobiliers

La responsabilité décennale ne constitue pas une garantie générale de dix ans sur toutes les prestations de chauffage, d'entretien ou de dépannage. Elle concerne uniquement les situations et travaux auxquels le régime légal de responsabilité décennale est applicable.

Lorsqu'Entreprises Mathot SRL intervient dans le cadre d'un travail immobilier relevant légalement de la responsabilité décennale, les règles impératives applicables à cette responsabilité sont respectées.

La présente clause ne transforme pas un simple entretien, contrôle, dépannage ou remplacement de pièce en prestation soumise à une garantie décennale.

21. Force majeure

Si, par suite d'un cas de force majeure ou d'une circonstance indépendante de la volonté raisonnable d'Entreprises Mathot SRL, celle-ci est empêchée d'exécuter ses obligations, l'exécution pourra être suspendue pendant la durée de l'empêchement.

Sont notamment susceptibles de constituer des cas de force majeure ou circonstances assimilées : catastrophes naturelles, intempéries exceptionnelles, incendies, grèves, pannes importantes, difficultés d'approvisionnement, indisponibilité exceptionnelle de pièces, décisions des autorités, accidents ou autres événements indépendants de la volonté raisonnable d'Entreprises Mathot SRL.

22. Imprévision

En cas de circonstances exceptionnelles, imprévisibles au moment de la conclusion du contrat et indépendantes de la volonté raisonnable des parties, qui rendent l'exécution du contrat excessivement difficile ou économiquement disproportionnée, les parties se concerteront de bonne foi afin de rechercher une solution raisonnable permettant, dans la mesure du possible, la poursuite du contrat.

23. Résiliation

Il pourra être mis fin au contrat conformément aux dispositions légales applicables lorsque l'une des parties manque gravement à ses obligations contractuelles.

Avant toute résiliation pour manquement, la partie concernée sera, lorsque la loi le permet, invitée à remédier au manquement dans un délai raisonnable.

Cette disposition ne fait pas obstacle aux situations dans lesquelles une résiliation immédiate est légalement autorisée, notamment en cas de manquement grave ou de risque pour la sécurité.

24. Nullité

La nullité éventuelle d'une clause des présentes conditions générales n'entraîne pas automatiquement la nullité des autres clauses.

La clause concernée sera, dans la mesure permise par la loi, remplacée ou interprétée de manière à se rapprocher le plus possible de l'objectif économique légitime poursuivi, sans porter atteinte aux droits impératifs du consommateur.

25. Droit applicable et règlement des litiges

Les relations contractuelles entre les parties sont régies par le droit belge.

En cas de litige, les parties privilégieront dans un premier temps une solution amiable.

À défaut d'accord amiable, le litige sera soumis aux juridictions compétentes conformément aux règles légales applicables.

26. Acceptation des conditions générales

Le client reconnaît avoir reçu ou avoir pu consulter les présentes conditions générales avant la conclusion du contrat et en accepter les dispositions dans les limites prévues par la législation applicable.

Les présentes conditions générales sont complémentaires au devis, bon de commande, ordre de travail ou facture établi(e) pour chaque intervention.

En cas de contradiction entre un document contractuel particulier accepté par écrit et les présentes conditions générales, les dispositions particulières expressément convenues prévalent.

La version complète des présentes conditions générales peut être consultée et téléchargée sur le site www.entreprises-mathot.be.