

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ENTRETIEN ET/OU DE RÉPARATION

I. OBJET

1.1. Les présentes conditions générales régissent les commandes ponctuelles de réparation ou d'entretien des produits de la marque « ACEC », conclues entre ECOCONCEPT et le client. Les présentes conditions générales sont complétées par les conditions particulières ainsi que les conditions de facturation de chaque facture adressée au client par ECOCONCEPT. Aucun autre document contractuel n'est applicable à cette relation contractuelle entre ECOCONCEPT et le client.

II. DÉFINITIONS

2.1. Dans les présentes conditions générales, il convient d'entendre par les concepts suivants :

« ECOCONCEPT » : La SRL ECOCONCEPT inscrite à la BCE sous le n° 0.467.817.439 ayant son siège social à Chemin du Bois de Clabecq 12, 1140 Braine-le-Château, dont le siège social ou la dénomination peut être modifié de temps à autre sans entraîner une adaptation des présentes conditions générales ;

« Conditions particulières » : les conditions particulières reprises dans l'offre d'ECOCONCEPT ;

« Services » : désigne l'ensemble des services rendus par ECOCONCEPT par le biais de la plateforme. Les services peuvent s'entendre comme étant (mais non limités à) la réparation, la mise en service, la conversion au gaz, l'inspection périodique, l'audit/la consultation énergétique ou les services d'entretien fournis par ECOCONCEPT ;

« Réparation de l'appareil » : le remplacement ou la réparation de toute pièce défectueuse ou de toute partie de l'appareil usée par une utilisation normale, à l'exception du manteau de l'appareil ;

« Client » : consommateur personne physique, majeure, acquérant un ou plusieurs produits à des fins personnelles et qui peut être amené à demander des services d'entretien et/ou de réparation à ECOCONCEPT ;

« Utilisateur » : l'utilisateur personnel de l'appareil, autre que le client, qui a un accès libre et illimité au lieu où se trouve l'appareil (par exemple, le locataire) ;

« Utilisation normale de l'appareil » : utilisation de l'appareil conformément au manuel et aux spécifications de l'appareil (par exemple, en termes de capacité de l'appareil pour la pièce à chauffer) ;

« Date d'entretien » : la date à laquelle l'entretien est effectué par ECOCONCEPT, déterminée conformément à l'article 2.4 ;

« Appareil » : désigne le ou les appareils de la marque « A.C.E.C » du client tels qu'identifiés dans les conditions particulières de l'offre.

« Indemnité » : l'indemnité payée pour l'exécution des services ;

« Site web » : site marchand accessible par le biais du nom de domaine www.acec-chauffage.com proposant la vente de produits et matériaux chauffants pour tout habitat.

III. DESCRIPTION DES SERVICES FOURNIES PAR ECOCONCEPT

3.1. Les services suivants seront fournis par ECOCONCEPT au client, suivant la formule choisie dans les conditions particulières.

3.2. Pour les appareils qui ont plus de dix ans à compter de la date de leur fabrication (ECOCONCEPT se réserve le droit de vérifier le numéro de saisi pour connaître l'âge de l'appareil), le remplacement ou la réparation de la pièce que ECOCONCEPT n'aurait plus à sa disposition n'est plus couvert par le présent contrat. Dans ce cas, la réparation et/ou le remplacement ne peuvent pas être garanti par ECOCONCEPT.

3.3. Par ailleurs, la réparation et/ou le remplacement ne sont garantis que pour les produits pour lesquels ECOCONCEPT peut effectuer l'entretien. Ainsi, dans le cas où le client et/ou l'utilisateur empêche ECOCONCEPT de réaliser l'entretien dudit appareil, ECOCONCEPT ne sera pas tenu de réparer et/ou de remplacer le produit en question.

IV. MOMENT DE LA PRESTATION DE SERVICES

4.1. Les services sont prestés uniquement les jours ouvrables (à savoir tous les jours sauf les samedis, dimanches et jours fériés) pendant les heures de bureau. Toutefois, les réparations peuvent être effectuées le samedi moyennant paiement. Afin de convenir d'un rendez-vous, le client peut soit appeler le service compétent via le numéro 064.67.11.11 ou contacter le service par e-mail à l'adresse info@ACIT-SA.com. Une fois fait, ECOCONCEPT se chargera de convenir d'une date d'intervention avec le technicien concerné.

4.2. L'article 3.1 ne portent toutefois pas préjudice à la possibilité d'ECOCONCEPT de prendre un ou plusieurs rendez-vous supplémentaires avec le client afin d'exécuter ses prestations s'il apparaît, lors d'un rendez-vous, que cela est nécessaire (par exemple parce que la pièce requise n'est pas immédiatement disponible). Dans ce cas, les frais de déplacement et les heures de travail pour cette intervention supplémentaire sont inclus dans l'indemnité déjà payée.

4.3. Le client s'engage à être présent sur le site au moment du rendez-vous. En cas d'annulation par le client moins de 24 heures avant l'heure du rendez-vous fixée, le client doit en informer

ECOCONCEPT et une indemnité fixe de 85,00 EUR (HTVA) lui sera facturée. Dans le cas où le client informerait ECOCONCEPT tardivement de son absence, et que celle-ci est constatée sur place par la visite du technicien, une indemnité forfaitaire d'un montant de 85,00 EUR (HTVA) sera facturée au client.

V. PRESTATIONS EXCLUES ET FORCE MAJEURE

5.1. ECOCONCEPT se réserve la possibilité de ne pas effectuer les prestations en exécution des services dans plusieurs cas. Ces cas ne relèveront, par conséquent, pas de l'indemnité :

(a) si le dysfonctionnement de l'appareil ou les dommages qu'il a subis ont été causés (i) par des causes extérieures non-inhérentes ou non-imputables à l'appareil lui-même ou (ii) en raison de l'intervention de tiers ou (iii) en raison du client et/ou de l'utilisateur et/ou du mandataire final qui aurait commis une erreur, une imprudence ou aurait utilisé l'appareil à des fins anormale, ou (iv) en raison du refus injustifié du client et/ou de l'utilisateur de faire remplacer les pièces défectueuses de l'appareil ;

ou (b) lorsque l'accès à l'appareil est empêché, lorsque ECOCONCEPT ou l'un de ses préposés constate qu'il ne dispose pas d'un accès ergonomique, hygiénique et sûr à l'appareil ou la réparation n'a pas pu être effectuée par la faute du client ou de l'utilisateur.

Toutefois, la prestation dû à ECOCONCEPT concernant la demande d'intervention reste due par le client et/ou l'utilisateur final et ce, quand bien même ECOCONCEPT n'aurait pas pu valablement agir, puisque se situant dans une des situations reprises ci-dessus.

5.2. En outre, ECOCONCEPT ne peut être tenu responsable d'une non-intervention dans le cas d'une incapacité d'exécuter la prestation demandée par le client et/ou l'utilisateur conformément aux conditions stipulées dans les présentes conditions en raison d'un cas de force majeure.

Le cas de force majeure s'entend comme rendant l'exécution impossible du fait de circonstances indépendantes de la volonté de ECOCONCEPT. Cela peut s'entendre comme étant notamment la rupture de stock, les retards ou les défauts de livraisons des fournisseurs, les conditions météorologiques, sanitaires ou de sécurités (étant notamment entendu les attentats, les tempêtes, les épidémies ou encore les guerres et autres crises de toutes sortes).

5.3. En cas de force majeure telle qu'identifiée ci-dessus, les engagements de ECOCONCEPT seront suspendus pendant toute la durée de la circonstance ayant amené un cas de force majeure. Dans ce cas, ECOCONCEPT informera par écrit le client et/ou l'utilisateur d'un cas de force majeure rendant impossible l'exécution de la demande d'intervention et fera tous les efforts raisonnables pour en limiter les conséquences. Si la force majeure devait durer plus de deux mois, le client et/ou l'utilisateur serait libre d'annuler sa demande d'intervention sans intervention judiciaire et sans dommages-intérêts, par lettre recommandée adressée à ECOCONCEPT.

VI. INDEMNITÉ ET MOMENT DU PAIEMENT

6.1. L'indemnité peut être payé sur place via plusieurs plateformes à savoir Bancontact, Visa, Mastercard, Paypal. Par ailleurs, dans le cas d'un accord conclu entre les parties, le client pourra payer sa facture ultérieurement. Dans ce cas, ECOCONCEPT transmettra une facture conforme aux conditions de facturations et aux conditions générales de ventes.

Sauf convention contraire conclu entre le client et ECOCONCEPT, tous les produits et/ou services inscrits à l'article 4.2 sont immédiatement payables au comptant au moment de la fourniture de la prestation et/ou des biens.

6.2. En cas de retard de paiement, ECOCONCEPT se réserve le droit de contacter tout organisme de recouvrement de paiement et ce, pour pouvoir récupérer les indemnités manquantes. Les frais de recouvrement seront imputés au client.

6.3. Dans le cas d'une vente à distance ou d'une vente hors établissement (étant entendu au sens du Code de droit économique), le client a le droit de notifier à ECOCONCEPT qu'il renonce à l'achat du produit et/ou service, sans paiement d'une quelconque indemnité de quelques natures qu'elle soit et sans indication de motif. Dans ce cas, le client dispose d'un délai de quatorze jours calendrier qui commence à compter du jour suivant la conclusion du contrat.

Si l'indemnité a déjà été payée et que le client fait usage de son droit de rétractation dans les délais, ECOCONCEPT s'engage à rembourser l'indemnité payée dans les trente jours suivant la rétractation. Toutefois, ECOCONCEPT se réserve le droit de ne pas rembourser le client qui fait usage de son délai de rétractation dans les délais mais pour lequel les services prévus dans le contrat en cause ont été exécutés avant la fin du délai de rétractation susmentionné.

VII. RESPONSABILITÉS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

7.1. Le client est tenu au bon état des différents éléments nécessaires au fonctionnement normal de l'appareil comme repris dans la notice d'utilisation ainsi que le dégagement et la remise en place des objets mobiles qui empêchent l'accès à l'appareil. Le client s'engage à fournir un accès libre aux appareils, sans entrave, ergonomique et hygiéniques et est tenu à la sécurité et aux conditions dans lesquelles ECOCONCEPT et ses préposés sont appelés à intervenir

7.2. Dans le cas où le client estime que ECOCONCEPT est tenu responsable d'une aggravation de l'appareil, le client s'engage à limiter ce dommage autant que possible et en informer ECOCONCEPT au plus tard 7 jours ouvrables suivant la constatation du dommage.

L'utilisateur est tenu aux mêmes responsabilités et obligations que le client.

7.3. Le client est tenu à la conformité de l'appareil, à son installation et à son utilisation conformément aux dispositions légales et/ou aux normes et règlement d'installation applicables et au manuel, et s'en porte garant.

Dans le cas où ECOCONCEPT ou ses préposés constatent que l'appareil n'a pas été installés conformément aux prescrits susmentionnés, ou, que le client et/ou l'utilisateur est en infraction

avec les normes susmentionnées, ECOCONCEPT se réserve le droit de suspendre ses prestations avec effet immédiat. ECOCONCEPT est en droit de demander au client et/ou à l'utilisateur un certificat de conformité de l'appareil en question et ce, avant d'effectuer une quelconque prestation. Le client et/ou l'utilisateur est tenu responsable du fait que, dans certains cas, il est difficilement possible, voire impossible, à ECOCONCEPT et/ou ses présupposés, d'effectuer l'entretien ou la réparation de certains appareils quand ceux-ci ne sont pas conformes aux normes et/ou règlements d'installations applicables, ou lorsqu'il est nécessaire d'éteindre immédiatement l'appareil. Dans ce cas, ECOCONCEPT ne peut en aucun cas être tenue responsable de la non-exécution de l'entretien ou de la réparation.

7.4. Dans le cas où le client agit en sa qualité de propriétaire du bien immobilier dans lequel se trouve l'appareil en cause et dont il n'a pas l'usage personnel, il sera tenu de communiquer à ECOCONCEPT le nom du ou des utilisateurs ainsi que l'emplacement de l'appareil dans le bien immobilier ainsi que les caractéristiques précises de chaque appareil concerné par l'entretien et/ou la réparation. Pour se faire, le client doit garantir avoir obtenu le consentement de l'utilisateur pour donner les informations personnelles suivantes (nom d'utilisateur, adresse de l'appareil, le GSM de l'utilisateur). Par ailleurs, le client doit s'engager à transmettre à l'utilisateur concerné le contenu de l'avis de confidentialité fourni par ECOCONCEPT. Le client reconnaît que ECOCONCEPT ne pourra pas être tenu responsable de la non-exécution de l'entretien et/ou de la réparation dans le cas où ECOCONCEPT n'aurait pas reçu les informations personnelles de l'utilisateur ou dans le cas où ces dernières sont erronées ou si une modification des informations en question n'a pas été mentionnée à ECOCONCEPT dans les temps.

7.5. ECOCONCEPT se réserve le droit unilatéral de suspendre les prestations jusqu'à l'exécution des engagements du client et/ou de l'utilisateur dans le cas où ce dernier viole ses obligations relatives aux appareils. ECOCONCEPT se réserve le droit de résilier ses engagements sans intervention judiciaire et/ou mise en demeure préalable ni paiement de dommages et intérêts. La suspension décidée sera notifiée au client par lettre recommandée. Toutefois, la suspension des prestations ne porte pas préjudice au droit de ECOCONCEPT de réclamer les sommes dues ainsi que le paiement de dommages et intérêts pour la ou les non-exécutions.

7.6. Dans le cas où un client remarque un défaut de conformité des biens et services fournis, le client s'engage à en informer ECOCONCEPT par lettre recommandée et ce, dans un délai de 7 jours suivant la découverte du défaut de conformité. Dans le cas où le client ne respecte pas les délais, il ne pourra plus se prémunir d'une quelconque action contre ECOCONCEPT.

7.7. Le client sera tenu responsable de tous les dommages que lui-même, l'utilisateur ou ECOCONCEPT ou ses présupposés, pourraient subir du fait d'un manquement imputable au client ou à l'utilisateur dans l'exécution des obligations résultant de la demande de service par le client.

7.8. Le client s'engage au respect du cycle d'entretien légal.

VIII. DIVERS

8.1. Dans l'hypothèse où l'une des clauses du présent contrat serait nulle ou non avenue par un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des présentes conditions générales de vente. Ainsi, la validité des conditions générales de vente telles que présentées restent fondamentalement intacte.

8.2. ECOCONCEPT a le droit de céder ses droits et obligations en vertu du présent contrat à un tiers, sans l'accord préalable du client. Dans ce cas, ECOCONCEPT informera le client par écrit de la cession. Sauf accord écrit de ECOCONCEPT, le client ne peut céder ses droits et obligations au titre du présent contrat.

IX. LITIGES

9.1. Le droit belge s'applique dans les relations contractuelles entre ECOCONCEPT et le client et/ou l'utilisateur final. Les droits des clients sont inscrits dans le Règlement Européen 181/2011 et peuvent être consultés sur le site suivant : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011R0181&from=FI>

9.2. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des juridictions belges.