

CONDITIONS GENERALES

PROFESSIONNELS

Article 1 – Application de ces conditions générales

Les présentes conditions générales sont les seules applicables à tout(e) offre de, convention, échange commercial et transaction entre WILO SA (ci-après également dénommée « WILO », « nous » etc.) et les clients qui ne sont pas considérés comme des consommateurs, sous réserve des modifications que les parties pourraient y apporter par un accord exprès et préalable constaté par écrit. Le terme “consommateur” signifie toute personne physique qui agit pour des objectifs qui n’englobent pas ses activités commerciales, industrielles, artisanales ou professionnelles. Les présentes conditions générales ne sont pas d’application sur les offres aux et les contrats avec des clients qui sont considérés comme des consommateurs, auquel cas les conditions générales pour les clients non-professionnels sont d’application (voir ci-dessus).

Vous pouvez consulter ces conditions générales sur notre site internet (www.wilo.be) et les imprimer ou les sauvegarder. Vous pouvez également télécharger ce document et l’archiver comme fichier pdf. Afin d’ouvrir le fichier pdf, vous pouvez télécharger Adobe Reader gratuitement sur www.adobe.be, ou utiliser un autre lecteur pdf. Les conditions générales mentionnées sur notre site internet sont d’application complémentairement (voir www.wilo.be), mais en cas de contradiction, ce sont les présentes conditions générales qui ont priorité.

Quand vous passez une commande, vous faites une offre afin de conclure une convention avec WILO et vous acceptez inconditionnellement et irrévocablement ces conditions générales dans la version en vigueur à ce moment-là, à l’exclusion de vos conditions générales, même si elles stipulent qu’elles sont les seules valables. Ces conditions générales feront partie intégrante de la convention conclue avec vous et constitueront un ensemble. Toute adaptation ou modification à la convention ne liera les parties qu’en cas d’accord écrit dûment confirmé par les deux parties.

Pour les commandes faites via notre webshop, les contrats sont exclusivement conclus en français ou en néerlandais.

Article 2 – Offres et annonces

Toutes nos offres, propositions de prix et autres annonces sont en tous points non contraignantes et ne sont fournies qu’à titre indicatif en ce qui concerne les dates de livraison ou d’exécution, et nous ne sommes tenus que par notre confirmation de commande écrite. À tout moment, nous avons le droit de corriger des erreurs dans une offre ou de retirer une offre. Si notre offre mentionne un délai d’acceptation, elle expire automatiquement et de droit à l’expiration de ce délai sauf si nous décidons de le prolonger. Nous nous réservons le droit d’arrêter ou de modifier la vente d’un produit à tout moment et sans notification préalable.

Nos offres sont basées sur les informations que vous fournissez. Vous gardez que nous recevons des informations correctes, complètes et exactes, et que vous les modifierez

si nécessaire et que vous nous en tiendrez informés. Si, lors de l'exécution de la commande ou de la mission, il apparaît que ces informations sont incorrectes, incomplètes et/ou inexactes, vous pouvez en être informé et des prestations additionnelles peuvent être imputées.

Vous devez vous assurer que les articles commandés correspondent à vos besoins et vos préférences, ce que WILO ne peut garantir. Vous reconnaissez et confirmez que WILO offre des produits standard qui ne sont pas adaptés à vos préférences spécifiques, sauf accord explicite et écrit de WILO.

La présente clause ne peut être invoquée que par nous et l'absence d'une confirmation de commande écrite ne peut jamais donner lieu au non-respect de vos obligations contractuelles découlant de la commande que vous avez placée. Nous pouvons refuser les offres émanant de nos représentants ou les commandes acceptées par nos représentants endéans les 10 (dix) jours ouvrables suivant notre prise de connaissance de l'offre ou de la commande.

Article 3 – Procédure de commande et conclusion du contrat

Le contrat avec WILO n'est établi qu'après la confirmation écrite ou électronique de la commande par WILO ou par le commencement de son exécution par WILO.

Quand vous voulez acheter un ou plusieurs articles via notre webshop et donc quand vous voulez passer une commande, vous ajoutez le produit à votre panier et vous choisissez la quantité souhaitée.

Ensuite, nous vous demanderons de remplir vos coordonnées client et vous devrez indiquer le mode de livraison des produits. Nous vous demandons également d'accepter expressément les présentes conditions générales, comme expliqué ci-dessus. Nous vous demandons également de compléter vos coordonnées de paiement et de quelle manière vous désirez payer la commande. Sur base de ces informations, vous recevrez un aperçu des détails de votre commande que vous pouvez vérifier et, si nécessaire, modifier avant de placer la commande.

En cliquant sur le bouton « Commandez » la commande des articles dans votre panier devient contraignante, et par conséquent vous acceptez l'obligation de payer les produits commandés. Dès que nous recevons votre commande, nous vous envoyons une confirmation par e-mail avec les détails de votre commande indiquant que nous avons bien reçu votre commande et que nous allons la traiter. Ensuite, nous contrôlons la disponibilité des produits à livrer et contactons un transporteur.

Article 4 – Prix

Les prix mentionnés à la date de la commande sont applicables. Les prix mentionnés dans l'aperçu des détails juste avant la commande sont les prix corrects, peu importe si d'autres prix sont mentionnés ailleurs ou ont été mentionnés auparavant. En cas de livraison en dehors de nos magasins, les marchandises sont transportées aux frais et aux risques de l'acheteur.

Les exigences spéciales que vous imposez concernant le transport et l'emballage, seront toujours portées en compte.

Article 5 – Livraison

La livraison des articles commandés sur le webshop est uniquement possible en Belgique. Toutes les autres livraisons sont possibles en Belgique et au Luxembourg.

En principe, la livraison a lieu dans les 30 (trente) jours après la conclusion du contrat, bien que nous puissions également mentionner d'autres délais de livraison. Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif et sans aucun engagement, sauf accord contraire explicite et écrit de WILO. En cas de dépassement de ces délais, vous pouvez nous contacter afin de convenir d'un nouveau délai de livraison mais cela ne peut jamais donner lieu à des dommages-intérêts, ni à une réduction de prix ni à la rupture du contrat à notre charge.

En tout cas, notre obligation de livraison de votre commande est suspendue dans les cas de force majeure, entre autres, quand nous n'avons pas été approvisionnés à temps ou correctement par nos fournisseurs (sans que cela ne soit dû à une faute préalable de notre part). Dans ce cas, nous vous en informons au plus vite. En cas de force majeure, le délai de livraison est prolongé proportionnellement à la durée de la force majeure.

Si les articles commandés ne sont pas ou plus disponibles, nous vous en informerons au plus vite et nous rembourserons tout paiement reçu. Nous ne pouvons pas être obligés de nous procurer les articles commandés (ailleurs). En tout cas, la responsabilité éventuelle due à la non-disponibilité des articles est limitée au montant que vous avez payé pour les articles non disponibles, montant que nous vous rembourserons sans délai.

Article 6 – Réclamations

Vous devez examiner les marchandises commandées à leur réception, c.-à-d. vérifier si i) on vous a bien livré ce qui a été commandé; b) la quantité et le nombre de produits livrés correspondent à la commande; iii) les produits commandés satisfont aux exigences qui peuvent être posées pour un usage normal et/ou à des fins commerciales.

Nous n'acceptons jamais les retours à moins d'un accord préalable écrit.

Toute réclamation éventuelle doit être formulée dans les 10 (dix) jours ouvrables suivant la date de facture. Si vous ne nous faites pas part des défauts constatés ou de vos griefs dans ce délai, la réclamation ne sera pas prise en compte et vous ne pourrez plus faire valoir vos droits.

Les réclamations éventuelles doivent être envoyées à notre siège social par lettre recommandée avec une description claire, précise et motivée des manquements, afin de nous permettre de prendre dûment connaissance de la réclamation. À défaut, la réclamation est considérée non valable et ne sera pas acceptée. Il vous incombe de démontrer que le défaut a été notifié à temps. Une réclamation ne constitue en aucun cas une raison valable de ne pas payer les factures et vous êtes tenu de payer la partie non contestée de la facture à temps. Les actions en justice et les recours contre WILO basés

sur l'allégation que les produits livrés ne répondent pas aux clauses du contrat expirent 1 (un) an après l'envoi.

En cas d'autorisation de retour des articles, ceux-ci doivent nous être renvoyés franco de port à notre siège.

Article 7 – Paiement

Nos factures sont payables comptant en euros à notre siège social.

Pour la plupart des produits, nous acceptons les moyens de paiement suivants : virement, carte bancaire. WILLO a le droit de refuser certains moyens de paiement pour une commande spécifique et de proposer d'autres moyens de paiement. Sauf accord contraire explicite, WILLO n'accepte que des paiements à partir de comptes bancaires situés dans l'Union européenne. Vous êtes redevable de toute charge liée à la transaction financière, ce qui est également mentionné dans les détails avant que la commande ne soit passée.

Vous confirmez disposer des droits, compétences et qualités nécessaires afin d'utiliser le moyen de paiement concerné.

Tout retard de paiement, même effectué avec notre assentiment, provoquera la déduction de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'un intérêt de retard conventionnel de 1,5 % (un pourcent et demi) par mois entamé à partir de la date d'échéance de la facture. De plus, sans qu'une mise en demeure préalable soit nécessaire, vous serez redevable à titre de dommages et intérêts conventionnels, fixés forfaitairement et expressément en cas d'accord entre les deux parties, à 20 % (vingt pourcent) du montant de la facturation avec un minimum de 75,00 euros (septante cinq euros et zéro centimes) sans mise en demeure préalable. Dans les cas où nous pourrions démontrer un dommage plus important, nous avons le droit d'en demander l'indemnisation. Tous les frais de recouvrement et de contestation seront à votre charge.

Tout paiement tardif entraînera l'exigibilité de tout solde dû sur toutes les autres factures, même celles non encore échues et nous autorise à exiger le règlement de toutes les factures, malgré les délais de paiement éventuellement consentis au préalable. En cas de paiement tardif, nous avons le droit à tout moment de suspendre toute livraison future et/ou d'exiger le paiement comptant avant la livraison de la marchandise.

Nous avons toujours le droit de vous demander une garantie relative au respect de vos obligations de paiement. Cette garantie peut consister en l'obligation de payer la commande à l'avance ou une caution. Si vous ne satisfaites pas à cette obligation à temps, après l'envoi d'une lettre de rappel par lettre recommandée, nous avons le droit de suspendre l'exécution de nos obligations jusqu'à ce que vous ayez respecté toutes vos obligations.

D'éventuels remboursements seront effectués automatiquement sur le compte que vous avez utilisé pour effectuer le paiement.

Si nous acceptons des modifications de paiement, auxquels nous ne sommes pas tenus, celles-ci sont à considérer uniquement comme preuve du contrat principal, sans que cet accord n'implique un refinancement de la dette. Les frais d'escompte seront alors à votre charge.

Article 8 – Refus

Si vous restez en défaut d'accepter les marchandises livrées ou de payer les montants dus, nous nous réservons le droit d'exiger soit l'exécution du contrat, soit la résiliation à votre charge, et dans ce cas, vous nous serez redevable d'une indemnité forfaitaire de 25 % (vingt-cent pourcent) de la valeur de la commande. Dans cette dernière éventualité, le contrat sera résolu de plein droit et sans mise en demeure, par lettre recommandée. Les marchandises non acceptées qui ont déjà été livrées dans le cadre dudit contrat devront immédiatement nous être restituées en bon état et à vos frais.

Article 9 – Propriété et risque

Toutes les marchandises que nous livrons restent notre propriété jusqu'au complet paiement du prix d'achat et des éventuels frais de transport, ainsi que des éventuels intérêts, dommages-intérêts, frais et autres charges. Le transfert du risque a lieu i) dès que les marchandises sont expédiées ou ii) lors de la prise en charge des marchandises dans nos magasins. En cas de non-paiement, vous êtes tenu de nous restituer en bon état les marchandises que nous vous avons livrées à vos frais et à vos propres risques.

Vous devez soigneusement conserver les produits livrés par WILO et les identifier étant a propriété de WILO aussi longtemps qu'ils sont soumis au droit de réserve de propriété.

Aussi longtemps qu'un droit de réserve de propriété repose sur les produits livrés par WILO, vous ne pouvez, en aucune façon, concéder à un tiers un quelconque autre droit à ces produits ou les donner en gage.

Vous devez immédiatement informer WILO par écrit si des tiers prétendent avoir un droit de propriété ou un autre droit sur les produits livrés par WILO qui sont soumis au droit de réserve de propriété.

Vous devez contracter une assurance professionnelle ou immobilière pour les produits qui ont été livrés par WILO et qui sont soumis à un droit de réserve de propriété. Ces produits doivent être assurés à tout moment et vous laisserez WILO consulter la police d'assurances et les preuves de paiement y afférentes à la première demande.

Si vous n'agissez pas conformément aux dispositions de cet article ou si WILO recourt à son propre droit de réserve de propriété, WILO (y compris ses employés et d'autres représentants) aura irrévocablement le droit de pénétrer sur vos terrains et de reprendre les produits livrés sous réserve de propriété. Ceci est d'application sous réserve du droit de WILO d'exiger un dédommagement de son préjudice (y compris le manque à gagner et les intérêts) et le droit pour WILO de mettre fin aux contrats passés avec vous à votre charge et ce, au moyen d'une confirmation écrite sans mise en demeure préalable.

Article 10 – Conditions de garantie

La garantie légale est valable pendant 2 (deux) ans après la date de fabrication.

Cette garantie ne s'applique pas sur les pièces qui par leur nature même sont soumises à une usure comme entre autres, les joints et paliers mécaniques.

En cas de retour d'un article défectueux, celui-ci doit être renvoyé à vos frais et dans son intégralité.

La garantie est limitée aux défauts de fabrication.

La garantie est limitée au remplacement des pièces défectueuses en nos ateliers, main d'œuvre comprise. Le transport et l'emballage, tout comme tous les frais de main d'œuvre du démontage et du remontage de l'installation sont à votre charge.

Les dégâts causés par un usage fautif ou suite à un mauvais fonctionnement de l'installation ne sont pas couverts par la garantie et WILLO ne peut en être tenu responsable. Il est expressément stipulé que WILLO n'est tenue à aucune indemnité et ne peut être tenue responsable en cas de dommages directs ou indirects quels qu'ils soient et subis par qui que ce soit, suite à n'importe quel défaut ou non-fonctionnement des marchandises livrées.

L'application de la garantie est uniquement décidée dans nos ateliers et/ou par nos techniciens. La garantie est irrévocablement caduque en cas de modifications effectuées sur le matériel sans notre accord peu importe par qui elles ont été faites, ainsi que lors de réparations qui n'ont pas été faites dans nos ateliers ou par nos techniciens.

Pour pouvoir bénéficier de la garantie, les moteurs électriques doivent être suffisamment protégés par un commutateur de sécurité thermique correctement réglé. Chaque protection de moteur intégrée doit être branchée.

Article 11 – Responsabilité

Cette clause a priorité sur toutes les autres clauses des conditions générales de WILLO et sur tous les documents auxquels il est fait référence, et stipule de manière exhaustive la responsabilité de WILLO.

WILLO ne peut pas être tenue responsable pour des retards dans l'exécution, pour l'absence d'exécution ou pour des défauts dans l'exécution de la convention pour autant que cela soit causé par des faits ou des circonstances indépendantes de sa volonté et qui ne dépendent pas de son contrôle, sont imprévisibles et/ou ne peuvent pas être évités. WILLO s'engage à vous notifier ces faits ou circonstances dès qu'elle en a eu connaissance, et de mettre tout en œuvre afin de limiter au maximum leur durée. Si les circonstances précitées durent plus de 3 (trois) mois, tant WILLO que vous avez le droit de résilier la convention par lettre recommandée, sans être redevable d'une quelconque indemnisation.

WILLO ne peut être tenue responsable des dommages directs, excepté si ceux-ci ont été causés intentionnellement. WILLO n'est en aucun cas responsable des dommages indirects (entre autres, les pertes industrielles, le manque à gagner en d'autres dommages consécutifs). WILLO n'est pas non plus responsable des avis ou conseils qui sont communiqués via son site internet, ses employés, représentants et/ou autrement, sauf mention expresse.

En cas de responsabilité par WILLO, les parties s'accordent pour limiter celle-ci à, au maximum, la valeur totale du contrat en question.

Article 12 – Divers

Nous nous réservons le droit de compléter, limiter ou de modifier d'une quelconque manière les clauses des présentes conditions générales. De telles adaptations sont applicables à partir de leur date de publication sur notre site internet qui reprend la version la plus récente de ces conditions générales (www.wilo.be).

Si une ou plusieurs dispositions des conditions générales s'avérait nulle ou non applicable, les autres dispositions resteraient en vigueur et garderont toute leur portée. La disposition nulle ou non applicable sera estimée avoir été remplacée par une nouvelle disposition licite, valable et exécutoire dont le contenu sera le plus proche possible de l'objectif et du contenu de la clause nulle ou non applicable.

La renonciation de WILO à ses droits exige une confirmation explicite et écrite. Le fait que WILO n'applique pas strictement, à un certain moment, une disposition de la convention et/ou des présentes conditions générales ne peut pas être interprété comme une renonciation à ses droits. Cela n'exclut pas la possibilité de l'appliquer strictement ultérieurement.

WILO a le droit de céder à une partie tierce ou des tiers tout ou partie de ses droits ou obligations résultant d'une convention conclue avec vous. Si WILO se sert de ce droit, elle vous en informera par écrit, sans que votre consentement ne soit requis. Vous n'avez pas le droit de céder à un tiers votre convention avec WILO, sauf accord préalable écrit de WILO.

En cas de faillite, liquidation judiciaire ou décision de cessation ou liquidation volontaire de votre entreprise, ou quelconque procédure d'insolvabilité dans votre chef, WILO a le droit de mettre fin au présent contrat avec effet immédiat, sans mise en demeure préalable et sans intervention judiciaire préalable, moyennant une lettre recommandée. Il en est de même en cas de faute contractuelle grave dans votre chef qui n'est pas corrigée dans les 8 (huit) jours calendrier à partir de l'envoi par WILO d'une mise en demeure par lettre recommandée, mentionnant la faute et l'intention de WILO de mettre fin à la convention si elle n'est pas corrigée dans les 8 (huit) jours. Le non-paiement à l'échéance d'une ou plusieurs factures est toujours considéré comme une faute grave.

WILO est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle et de tout droit similaire (y compris droits d'auteur, droits voisins, droits de marque, droits de brevet, droits relatifs à la protection de prestations y compris droits dans des banques de données) sur toutes les publications et autres produits et/ou services de WILO. Aucune partie des publications, produits et/ou services de WILO ne peut être reproduite, traduite, modifiée et/ou sauvegardée, sous quelle forme ou de quelle manière que ce soit, sans l'accord explicite, préalable et écrit de WILO. Ces publications, produits et/ou services et leur contenu ne peuvent être communiqués ni transférés au public, en totalité ou en partie, sous quelle forme ou de quelle manière que ce soit, sans l'accord explicite, préalable et écrit de WILO.

Quand vous passez une commande, vos données personnelles sont utilisées pour l'exécution de la convention avec WILO et pour les services y afférents (y compris service après-vente, facturation et garanties). Vous trouverez plus d'informations sur la façon dont nous traitons vos données personnelles dans notre politique vie privée (voir www.wilo.be).

La Commission européenne offre aux consommateurs une plateforme en ligne pour le règlement extrajudiciaire des litiges (voyez <http://ec.europa.eu/odr/>). Les consommateurs peuvent régler un différend concernant une commande en ligne sans l'intervention d'un tribunal.

Les conventions et d'autres transactions avec WILO, ainsi que les différends qui en découlent, sont exclusivement soumis au droit belge. L'application de la Convention de Vienne sur les contrats de vente internationale de marchandises (1980) est explicitement exclue. Seuls les cours et tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles seront compétents en cas de litiges éventuels relatifs à ces conditions générales, aux contrats et/ou autres transactions avec WILO ainsi que dans d'autres procédures éventuelles vis-à-vis de WILO.

Coordonnées:

WILO SA
Avenue de Rusatira 2
B - 1083 Ganshoren
Tél. +32 2 482 33 33
Fax. +32 2 482 33 30
info@wilo.be
www.wilo.be
RPM Bruxelles
Numéro d'Entreprise : 0402.903.851