

## **Généralités**

### **Article 1**

Les présentes conditions générales visent à régler la relation contractuelle entre le client et la srl Maison Meurisse, dont le siège social est situé avenue de Loudun 69B – 7900 Leuze-en-Hainaut, enregistrée auprès de la Banque-Carrefour des entreprises sous le numéro BE 0447 093 685, ci-après dénommée « l'entreprise ».

### **Article 2**

§1. Les présentes conditions générales sont applicables aux interventions/travaux repris ci-dessous, exercés par l'entreprise et pour lesquels le client a donné son accord, conformément à l'article 6.

Sont visés, principalement, mais sans être une liste exhaustive, les travaux suivants :

- gros œuvre
- gros œuvres et construction générale de bâtiments résidentiels, immeubles de bureaux, bâtiments et ouvrages industriels ou commerciaux, et d'autres ouvrages de génie civil ;
- construction, rénovation, transformation ;

ci-après dénommés sous le terme général « les travaux ».

§2. Les présentes conditions générales sont également applicables à tous travaux non-repris ci-avant et réalisés par l'entreprise dans le cadre de son activité.

§3. Par « client » est visé le particulier ou le professionnel faisant appel aux services de l'entreprise et, le cas échéant, ayant validé le devis, conformément aux présentes conditions générales.

## **Application des conditions générales**

### **Article 3**

§1. Les présentes conditions générales prévalent sur toutes autres conditions générales ou particulières. Elles pourront être modifiées à tout moment par l'entreprise. Celle-ci s'engage à en informer le client dans les plus brefs délais.

La nouvelle version des conditions générales ne sera applicable qu'aux contrats conclus postérieurement à leur entrée en vigueur.

Des dérogations aux présentes conditions générales restent possibles, par l'intermédiaire de conditions particulières ou contractuelles. Le cas échéant, en cas de contradiction entre les présentes conditions générales et les conditions particulières ou contractuelles, ces dernières prévalent.

§2. Le client est lié par ces conditions générales dès apposition de sa signature sur le devis tel que mentionné à l'article 6. Par apposition de sa signature comme précité, le client déclare en avoir pris connaissance et les avoir comprises.

En cas de validation du devis par voie électronique, le client est lié par ces conditions générales dès accord transmis à l'entreprise par la voie électronique ou confirmé par l'entreprise par écrit, sous quelque forme que ce soit.

## **Obligation de résultat**

#### **Article 4**

Les travaux sont qualifiés d'obligation de résultat sauf mention contraire convenue expressément entre l'entreprise et le client. L'entreprise s'engage à mettre tout en œuvre en vue de la réalisation des travaux demandés par le client. L'entreprise n'est cependant pas tenue de mettre en œuvre des moyens de nature disproportionnée au regard de l'objectif à atteindre. Le cas échéant, l'obligation de résultat peut être transformée en obligation de moyens.

### **Documents électroniques**

#### **Article 5**

Dans le cas où le devis ou tout autre communication entre les parties, font l'objet d'un échange électronique (e.a. par voie d'e-mail) entre le client et l'entreprise et que, par conséquent, la vente est conclue en dehors du siège d'exploitation du client, le client accepte expressément que les échanges électroniques constituent la relation contractuelle et peuvent servir de preuve à l'existence de celle-ci.

### **Devis – Prix et documents contractuels**

#### **Article 6**

§1. Le devis est gratuit. Il est remis au client par l'entreprise et a une validité de 30 jours calendrier à partir de sa date d'émission. A défaut d'être accepté dans les limites précitées, le devis est considéré comme nul.

§2. Le devis est établi avec minutie par l'entreprise sur base :

- d'une demande formulée par le client ;
- et/ou de la transmission par le client des informations nécessaires à l'établissement du devis ;
- et/ou de la visite préalable de l'entreprise sur les lieux où auront lieu les travaux ;
- et/ou de la rencontre entre les parties.

§3. Lors d'une intervention de l'entreprise

- des lésions antérieures ainsi que des vices cachés peuvent être constatés par l'entreprise au moment des travaux ;
- des complications imprévisibles peuvent survenir.

Le coût supplémentaire lié à ce qui précède fera l'objet d'une information du client par l'entreprise. Dans ce cas, le client reste libre d'accepter ou de refuser les travaux supplémentaires et/ou les coûts supplémentaires liés à l'existence de lésions antérieures ou complications imprévisibles et/ou non-identifiables préalablement à la réalisation du devis. En cas de refus du client de supporter les coûts supplémentaires, l'entreprise pourra mettre fin à la réalisation des travaux et facturer au client la partie des travaux déjà réalisée préalablement à la prise de connaissance des lésions ou complications précitées. Une facture sera émise et due conformément à l'article 9 des présentes conditions générales. Le client sera averti par l'entreprise des risques et dangers encourus en cas de refus des travaux supplémentaires.

§4. L'accord du client, quant au contenu du devis, est donné par apposition de sa signature sur le devis et accompagnée de la mention manuscrite « Bon pour accord » ainsi que de la date de signature. Le devis signé peut être retourné à l'entreprise, par écrit ou par courrier électronique, pour autant que l'accord du client y soit mentionné de manière visible, identifiable et non-équivoque.

§5. Des remises ou ristournes peuvent être accordées au client. Celles-ci sont déterminées individuellement par l'entreprise sur base du type de travaux et de l'importance de ceux-ci, ainsi que de la relation existant ou préexistant entre l'entreprise et le client.

En aucun cas, le client n'acquiert un droit à une remise ou ristourne, même si l'entreprise lui en a accordée précédemment.

## **Article 7**

§1. En cas de commande de travaux supplémentaires non-repris dans le devis, les conditions générales applicables sont identiques à celles prévues pour les travaux initialement demandés et pour lesquels le client a donné son accord. Toute demande non-prévue dans le devis initial fera l'objet d'un complément de devis soumis à accord exprès du client conformément à l'article 6 §4 ci-avant.

§2. Toute demande de modification formulée par le client, après remise du devis, devra obtenir l'accord exprès de l'entreprise. Après accord de l'entreprise, la modification formulée par le client donnera lieu à une modification du devis et, le cas échéant, du coût des travaux.

## **Indemnité en cas d'annulation**

### **Article 8**

§1. En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit de tout ou partie des travaux par le client après signature du devis pour accord et avant la commande par l'entreprise du matériel utile à la réalisation des travaux, les factures intermédiaires déjà payées par le client restent dues à l'entreprise.

§2. En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit de tout ou partie des travaux par le client après signature du devis pour accord et après la commande du matériel utile aux travaux par l'entreprise, le client est tenu d'indemniser l'entreprise à hauteur des frais déjà engagés par elle, à la date d'annulation par le client, en vue de la réalisation des travaux. L'entreprise adresse une facture au client d'un montant correspondant au montant des frais, déduction faite des montants déjà payés.

Par ailleurs, si le client résilie le contrat sur base de l'article 1794 du Code Civil, le montant de ce que l'entreprise aurait pu gagner par l'exécution des travaux est fixé à 10% du montant des travaux non-réalisés du fait de la résiliation.

§3. Outre ce qui précède, l'entreprise se réserve le droit de demander une indemnité, à titre de dommages et intérêts, de 15 % du montant total de la facture HTVA en cas d'annulation sans justification des travaux par le client.

§4. En cas d'annulation par l'entreprise pour une raison qui lui est imputable, l'entreprise peut proposer au client, sur demande explicite de celui-ci, un confrère de qualité apte à la remplacer.

§5. Toute annulation, pour quelque raison que ce soit, doit être effectuée par courrier recommandé postal. L'annulation prendra effet 3 jours après la date d'envoi du courrier recommandé (date de la poste faisant foi).

## **Paiements des travaux**

## **Article 9**

§1. Le client est tenu d'effectuer le paiement des travaux sur base des modalités suivantes :

- paiement des travaux réalisés sur base de l'état d'avancement des travaux et de l'évolution du chantier dès la réception, par le client, de la facture transmise par l'entreprise ;
- paiement immédiat du solde TVAC à la date de réception de la facture transmise par l'entreprise au client au terme de la réalisation des travaux.

§2. La facture est envoyée, par l'entreprise, par courrier ou par e-mail au client. En cas d'envoi par e-mail, cet envoi est effectué à l'adresse e-mail communiquée par le client lors de la signature du devis. En aucun cas, l'entreprise n'est responsable si l'adresse e-mail communiquée par le client est erronée.

En outre, en cas de modification de l'adresse e-mail de contact, le client est tenu d'en informer immédiatement l'entreprise. Aucun délai de paiement supplémentaire ne sera accordé au client qui a omis de transmettre la modification de l'adresse e-mail d'envoi de la/des facture(s).

§3. La facture relative aux travaux est considérée comme réceptionnée le surlendemain de l'envoi par courrier (date de la poste faisant foi) ou le lendemain de son envoi par courrier électronique. Les factures sont payables endéans les 15 jours de leur date de réception par le client.

§4. Les paiements peuvent être effectués par le client par virement bancaire sur le compte de l'entreprise mentionné sur le devis et la facture.

§5. En tout état de cause, tout montant impayé endéans les 8 jours après sa date d'échéance, même partiellement, sera productif de plein droit d'un intérêt au taux légal, majoré de 3%. En cas de non-paiement du montant dans les trente jours de sa date d'échéance, le montant dû sera augmenté de 10% avec un minimum de 125 €, à titre de clause pénale conventionnelle, forfaitaire et irréductible, sans qu'une mise en demeure transmise par courrier recommandé ne soit nécessaire.

§6. Contrairement à l'article 1583 du Code civil, les matériaux ou marchandises livrés dans le cadre du contrat d'entreprise demeurent la propriété de l'entreprise jusqu'à paiement intégral des travaux, et ce même après leur incorporation.

## **Délais de réalisation**

### **Article 10**

§1. Le contrat ne sera considéré comme conclu, la commande du matériel nécessaire effectuée, et le planning de réalisation des travaux établi, qu'après réception, par l'entreprise, du devis signé par le client.

§2. En tout état de cause, l'entreprise mentionne, à la demande du client, un délai de réalisation des travaux souhaité. Ce délai est uniquement mentionné à titre indicatif et peut être prolongé pour des raisons indépendantes de la volonté de l'entreprise (e.a. maladie, accident, événement de force majeure, problèmes techniques, etc.).

Le cas échéant, l'entreprise n'est aucunement redevable au client d'un quelconque paiement visant à indemniser le retard.

§3. Ne sont pas considérés comme jours ouvrables : les samedis, dimanches et jours fériés légaux, les jours de vacances annuelles et de congé compensatoires, ainsi que les jours pendant lesquels le travail a, par suite d'intempéries ou leurs conséquences, été rendu

impossible.

§4. Tout retard imputable au client entraînera un allongement des délais de réalisation, ou une annulation des travaux. Dans ce cas-ci, l'entreprise adresse une facture au client d'un montant correspondant au montant des frais déduction faite des montants déjà payés, par courrier recommandé à la Poste avec accusé de réception.

## **Garantie des travaux**

### **Article 11**

L'entreprise garantit les éléments fournis en vue des travaux dans les termes et limites de la garantie accordée par les fournisseurs. Pour le surplus, la garantie décennale applicable au secteur de la construction est applicable conformément à la législation en la matière.

Lorsque l'intervention consiste en une réparation, aucune garantie n'est applicable sur la réparation.

La garantie ne peut être invoquée par le client si celui-ci a fait un usage anormal ou a maintenu le matériel livré dans des conditions anormales ou a fait des modifications, par lui-même ou par un tiers, aux travaux exécutés par l'entreprise.

## **Livraison des travaux**

### **Article 12**

§1. Au terme des travaux, une vérification du bon fonctionnement des installations effectuées et/ou de la bonne exécution des travaux est effectuée avec le client, dans les 15 jours suivant la demande de rendez-vous qui lui aura été préalablement adressée.

Lorsqu'il s'agit de gros œuvres et/ou de travaux nécessitant l'intervention d'un architecte, le client signe une réception provisoire au moment de la vérification décrite ci-dessus, nonobstant des imperfections mineures réparables durant le délai de garantie visé à l'article 15 §7.

La réception provisoire emporte l'agrément du client sur les travaux qui lui sont délivrés et exclut tout recours de sa part pour des vices apparents. La date de la réception provisoire constitue le point de départ de la garantie décennale.

La réception définitive est signée par le client 1 an après la réception provisoire.

§2. En cas d'interruption des travaux pour force majeure comme précisé article 6 §3 des présentes conditions générales, le délai d'exécution est suspendu de plein droit pour la durée d'interruption, augmentée du laps de temps nécessaire à la remise en route des travaux. Le délai de livraison est augmenté en conséquence.

§3. Le cas échéant, pour autant que cela s'avère nécessaire légalement ou pratiquement, l'entreprise remet au client en mains propres ou par e-mail les différents documents liés aux travaux réalisés ou aux installations effectuées.

## **Obligations du client**

### **Article 13**

§1. Le client veille à ce que le lieu au sein duquel doivent être effectués les travaux soit libre et facile d'accès préalablement au début des travaux. Si le lieu est fermé, et qu'aucun tiers n'est dépêché expressément à l'ouverture du lieu, l'entreprise doit être au préalable en possession de la clé ou du code d'accès. L'entreprise n'est en aucun cas responsable en cas de

retard dans la réalisation des travaux pour des raisons d'accessibilité à leur lieu de réalisation.  
§2. Le client veille à mettre à disposition de l'entreprise les sources d'énergie nécessaires à la bonne exécution des travaux : électricité, eau courante, etc.

§3. Le client veille à obtenir les autorisations nécessaires et préalable avant le commencement des travaux : autorisations communales, stationnement, etc., et à fournir à l'entreprise les pièces nécessaires comme le permis d'urbanisme, les plans, les calculs d'ingénieurs, etc.

§4. Le client veille à la bonne collaboration de lui-même, ses employés ou ses collaborateurs envers l'entreprise, afin de permettre à l'entreprise d'intervenir et de réaliser les travaux convenus dans les meilleures conditions possibles.

Le client veille à organiser lui-même la coordination des travaux si d'autres entreprises devaient intervenir en même temps sur le lieu d'exécution des travaux.

## **Spécificités liées aux travaux**

### **Article 14**

§1. Les travaux sont réalisés par l'entreprise sur base des données et informations transmises et formulées par le client. Lorsque des compléments d'informations sont expressément demandés par l'entreprise au client en vue de réaliser les travaux, l'entreprise ne peut effectuer ses travaux que sur base des informations qui lui sont transmises. Elles doivent, par conséquent être transmises endéans les délais demandés. A défaut de la transmission des informations dans les délais requis, l'entreprise ne sera plus en mesure de garantir le calendrier proposé pour la réalisation des travaux.

§2. L'entreprise s'engage à orienter le client dans ses choix conformément à ses besoins. L'entreprise informe et fournit au client tous les renseignements nécessaires pour une bonne compréhension du service ainsi que du matériel proposé.

§3. Tout élément constaté par l'entreprise lors de sa visite dans les lieux concernés par les travaux, mais non communiqué par le client, est susceptible d'entraîner une modification du devis mentionné à l'article 6. Dans ce cadre, le client est libre d'accepter ou de refuser la modification. Le cas échéant, en cas de refus, l'entreprise peut se limiter à la réalisation des travaux conformément au devis initial et ce, pour autant que ce soit possible.

§4. Préalablement aux travaux, l'entreprise peut effectuer une série de photos afin d'attester de l'état du lieu avant la réalisation des travaux et ce, afin d'éviter toute contestation en la matière.

Le cas échéant, ces photos sont transmises au client, par courrier électronique. Le client a dès lors pleinement connaissance de l'état du lieu avant la réalisation des travaux. Ces photos pourront être utilisées en cas de contestation de quelque type que ce soit par le client et/ou par l'entreprise.

Elles pourront également être utilisées à titre de protection en cas de dégâts éventuellement occasionnés au bâtiment par des tiers au contrat.

§5. Postérieurement aux travaux, l'entreprise peut effectuer une série de photos afin d'attester de la réalisation des travaux et de leur état. Ces photos ne seront utilisées qu'en cas de contestation par le client concernant la réalisation des travaux.

Elles seront détruites 6 mois après le terme du délai de réclamation prévu à l'article 21.

## **Limitation de responsabilité**

### **Article 15**

§1. L'entreprise réalise les travaux dans les règles de l'art, selon les usages de la profession et conformément aux standards applicables aux travaux concernés.

Compte tenu de ce qui précède, sa responsabilité est strictement limitée aux situations prévues dans les §§ qui suivent.

§2. Les matériaux utilisés par l'entreprise sont conformes aux législations belges et européennes applicables en la matière, et font l'objet d'une garantie propre au fournisseur.

§3. Le transfert des risques s'opère au fur et à mesure de l'exécution des travaux ou de la livraison de matériaux, marchandises ou installations. Dès livraison des éléments nécessaires aux travaux sur le lieu de réalisation de ceux-ci, le client est responsable de leur détérioration et de leur vol. Le client est invité à souscrire une assurance en la matière. A défaut, le client devra en supporter seul les coûts (e.a. remplacement des éléments).

§4. L'entreprise prend toutes les dispositions pour respecter les délais de réalisation prévus. A l'exception d'une faute grave dans le chef de l'entreprise, celle-ci n'est en aucun cas responsable d'un retard, d'une erreur, ou de tout autre élément imputable à un tiers, notamment au client ou à un fournisseur (par exemple en cas de rupture de stocks fournisseur, en cas de défaut de fabrication du matériel utilisé, etc.). Aucune indemnité, de quelque nature que ce soit ne peut lui être réclamée, dans ce cadre, par le client.

§5. Lorsque l'entreprise intervient sur du matériel utilisé et dans des lieux vétustes, aucune responsabilité ne peut lui être imputée en cas de casse ou de bris liés à une usure normale et standard du matériel concerné, ou due à la vétusté des lieux ou à des vices cachés.

§6. En cas de refus du client de travaux supplémentaires dus à la découverte de vices cachés et/ou de lésions antérieures aux travaux, l'entreprise n'est aucunement responsable des conséquences qui pourraient découler de ce refus, l'entreprise ayant préalablement averti le client des risques et dangers encourus en cas de refus de réparations supplémentaires.

§7. Pendant une période d'un an à dater de la réception provisoire, l'entrepreneur garantit les vices cachés véniels non couverts par les articles 1792 et 2270 du Code civil.

Toute action de ce chef n'est toutefois recevable que si elle est intentée dans un délai de 6 mois à partir de la date à laquelle le client a eu connaissance du vice.

## **Article 16**

§1. L'entreprise n'est responsable que du respect de ses obligations légales et contractuelles. L'entreprise n'est responsable des dommages résultant des travaux que pour autant que ces dommages soient liés à son intervention ou aux travaux réalisés par elle. L'entreprise n'est, en aucun cas, responsable de tout dommage supporté par le client et notamment, mais sans être exhaustif, elle n'est pas responsable des dommages indirects, dommages causés à des tiers, résultats non escomptés, ou résultats escomptés mais non atteints. L'entreprise n'est en aucun cas responsable des dommages résultant de l'intervention d'un tiers dans les travaux ou d'un mauvais usage par le client ou par un tiers.

§2. En cas de mise en cause, par le client ou par un tiers, de la responsabilité de l'entreprise, celle-ci est, dans tous les cas, limitée au montant des travaux concernés par la contestation ou la mise en cause et payés par le client. En aucun cas, le montant du dommage ne peut tenir compte d'un bénéfice espéré et non-réalisé ou d'une perte potentiellement évitée dans le chef du client.

§3. En aucun cas l'entreprise n'est responsable d'une annulation ou d'un report des travaux pour des raisons indépendantes de sa volonté ou en cas de force majeure, telles que les situations de grève totale ou partielle de tiers à la relation, conditions météorologiques, catastrophe naturelle, (risque d') attentats. En cas de survenance d'un événement de ce type, le client et l'entreprise s'engagent à convenir d'un report des travaux pour autant que ce report soit possible.

§4. L'entreprise n'est aucunement responsable en cas de dégradations occasionnées à des éléments cachés, comme des câbles électriques ou de la tuyauterie, et non signalés par le client à l'entreprise lors de l'établissement du devis.

§5. L'entreprise se réserve le droit de refuser les travaux pour le compte du client ou d'y mettre fin, le cas échéant, pour des raisons personnelles ou liées au client (e.a. manque d'implication, manque de cohérence, indécision récurrente, défaut de paiement de facture antérieure, non-respect du matériel, absence de respect des règles de sécurité générale et/ou prévues par les présentes conditions générales, ou toute autre raison de quelque nature que ce soit).

## **Propriété intellectuelle et droits d'auteur**

### **Article 17**

Tous les éléments réalisés par l'entreprise ainsi que les supports (tels les plans) éventuellement fournis et remis au client sont soumis à la législation relative à la propriété intellectuelle et, plus particulièrement, aux droits d'auteur. Les documents sont établis en vue d'un usage exclusif par le client. Ce dernier ne peut, en aucun cas les reproduire tant à titre privé qu'à des fins professionnelles, ni procéder à quelque modification des prestations et/ou supports que ce soit. A défaut, l'entreprise se réserve le droit de saisir les autorités judiciaires, de réclamer le paiement de droits d'auteur et, le cas échéant, de dommages et intérêts.

## **Confidentialité et données à caractère personnel**

### **Article 18**

§1. Les données personnelles et/ou confidentielles relatives tant au client qu'à l'entreprise ainsi qu'à des tiers intervenant dans le cadre de la relation contractuelle, recueillies de quelque manière que ce soit et, essentiellement par échanges d'emails, mentions sur le devis, échanges oraux, ainsi que toutes informations futures, ne sont destinées qu'à l'exécution du contrat et aux communications entre les parties. Elles ne feront l'objet d'aucune communication ou cession à des tiers, autres que les prestataires techniques si nécessaire.

Tant l'entreprise que le client sont tenus de respecter la confidentialité des informations et de ne les utiliser que dans la mesure où elles sont nécessaires à la réalisation des travaux.

§2. En cas de non-respect de ce principe de confidentialité, tant l'entreprise que le client, pourront exiger indemnisation, par la partie mise en cause, du préjudice subi.

### **Article 19**

§1. Toute donnée à caractère personnel concernant le client, telle que définie par le règlement européen sur la protection des données 2016/679 et la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physique à l'égard des données à caractère personnel, est traitée dans le respect de ceux-ci. Les données sont conservées uniquement pour des actions spécifiques à l'entreprise et ne sont, en aucun cas, transmises à des tiers ni à des fins de marketing direct ni pour toute autre finalité.

§2. Les données conservées par l'entreprise sont les suivantes : nom, prénom, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone, dates et lieu des travaux, type de travaux réalisés, numéro de TVA, coordonnées bancaires, plan, reportage photo des travaux.

Le client dispose de la possibilité

- de s'opposer, sur simple demande et gratuitement, au traitement de ses données personnelles ;
- d'accéder, gratuitement, aux données le concernant conservées par l'entreprise et d'obtenir rectification des données qui seraient incomplètes, inexactes ou non pertinentes.
- de s'opposer, pour des raisons sérieuses et légitimes, à ce que les données conservées fassent l'objet d'un traitement ;
- de demander la suppression des données le concernant à l'entreprise pour autant que leur conservation ne soit pas imposée à l'entreprise par des obligations légales ;
- de demander la portabilité de ses données détenues par l'entreprise à un tiers ;
- de retirer, à tout moment, son consentement au traitement des données basé uniquement sur le consentement.

Toute demande concernant ce qui précède doit être adressée par écrit à l'entreprise, soit par courrier, soit par e-mail à [sprl.nwillem@gmail.com](mailto:sprl.nwillem@gmail.com). Pour le surplus, la politique complète relative à la vie privée est disponible sur simple demande écrite formulée auprès de l'entreprise à l'adresse e-mail précitée.

§3. L'entreprise peut divulguer à des tiers des informations personnelles sur requête de toute autorité légalement autorisée à en faire la demande. L'entreprise peut également les divulguer si cette transmission est requise, en toute bonne foi, pour se conformer aux lois et règlements, pour protéger ou défendre ses droits ou ses biens ou si elle estime que le client est un danger, pour lui ou pour un tiers.

## **Recueil de témoignages**

### **Article 20**

§1. L'entreprise peut, à tout moment, utiliser les commandes effectuées par un client à des fins de références et ce, de manière anonyme.

§2. L'entreprise s'engage à obtenir le consentement du client pour des références avec mention explicite des données du client et ce, conformément aux articles 18 et 19 des présentes conditions générales, comme par exemple :

- mentionner son nom et son logo à des fins promotionnelles ou commerciales,
- diffuser sur son site Internet, sur les réseaux sociaux, ainsi que sur tout autre document physique ou virtuel, la relation commerciale existant avec le client à des fins, notamment, de prospection, de présentation ou de référence.

## **Réclamation**

### **Article 21**

§1. Toute réclamation quelconque du client devra être effectuée immédiatement de manière verbale, confirmée par écrit (courrier recommandé à la Poste) au plus tard dans les 3 jours, cachet de la poste faisant foi, du terme de réalisation des travaux.

L'entreprise s'engage à mettre tout en œuvre pour trouver une solution amiable et convenant à toutes les parties.

§2. Pour autant qu'une réclamation soit effectuée par le client dans les délais prévus au §1 qui précède, le montant de celle-ci sera limité au montant des travaux ou de l'intervention visés par la réclamation, diminué des frais réels supportés par l'entreprise.

## **Résolution de litiges et tribunaux compétents**

### **Article 22**

En cas de litige, la médiation entre l'entreprise et le client est privilégiée. A cet effet, les parties s'engagent à participer à au moins une rencontre de médiation organisée par un médiateur agréé par la Commission fédérale de médiation. Si toutefois, après cette rencontre, aucun accord ne semble possible, les tribunaux compétents sont ceux de l'arrondissement judiciaire du siège social de l'entreprise.

## **Nullité**

### **Article 23**

L'éventuelle nullité d'une disposition des présentes conditions générales n'influence en rien la nullité de l'ensemble. Si une clause est rendue nulle, les parties s'engagent à conclure une clause présentant un effet similaire et l'insérer dans les présentes conditions générales.

## **Application du droit belge**

### **Article 24**

Toutes les dispositions non précisées dans les présentes conditions générales sont réglées par le droit belge en vigueur au moment de la conclusion du contrat.