CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Acceptation des conditions générales

Sauf s'il en est convenu autrement entre parties, les conditions générales actuelles et les éventuelles conditions particulières de vente constituent l'ensemble des accords et conventions conclus entre le vendeur et l'acheteur, nonobstant toutes dispositions contraires pouvant figurer sur les bons de commande et/ou autres documents émis par l'acheteur. Il ne peut être dérogé aux présentes conditions que moyennant accord exprès et écrit d'une personne habilitée à représenter SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) En aucun cas, il ne peut être conclu à une dérogation suite à une absence éventuelle de réaction ou de contestation de la part de SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) .

Outre les conditions générales, applicables à tous les contrats (point A. ci-dessous), il existe des conditions particulières pour les articles à livrer (point B. ci-dessous) ainsi que des conditions particulières pour les articles à installer (point C. ci-dessous). Dans le cas où SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) distribuait des brochures d'information, les conditions contractuelles ci-dessous prévalent toujours sur de telles publications. Les présentes conditions contractuelles s'appliquent pour toute vente conclue en Belgique et nous nous réservons le droit de modifier ces conditions générales à tout moment. Néanmoins, les contrats en cours restent soumis aux conditions applicables au moment où la vente est conclue. Tous nos prix sont fermes, définitifs et valables jusqu'à la date reprise sur l'offre sauf stipulation contraire et explicite dans le cas d'offres promotionnelles.

A. CONDITIONS GÉNÉRALES

A.1. TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ A LA LIVRAISON

Sauf convention contraire expresse, la livraison des articles a lieu au paiement intégral de ces derniers, dans un magasin LA CUISINE LOUISE VERLAINE. La propriété et les risques qui y sont liés sont transférés au moment de la livraison. Il incombe au client de conserver et de protéger de manière appropriée les articles livrés. Dans le cas contraire, SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) est en droit de refuser un échange ou une reprise (même en cas de livraison non conforme ou de vices du produit), par exemple dans le cas où les articles ne seraient plus adaptés à un usage normal.

A.2. LIVRAISON

La livraison d'articles à une adresse donnée se fait toujours à la demande du client. Lorsque le client conteste la livraison, il lui faudra prouver qu'il ne l'a pas demandée. Il n'est procédé à la livraison d'un lot d'articles que lorsque tous les articles de la commande sont disponibles en stock. SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) informe le client de la date de livraison (voir aussi A.3.). Le client veille à pouvoir réceptionner les articles au jour de livraison indiqué. Le client peut donner procuration à une autre personne. La personne réceptionnant les articles sur le lieu de livraison est présumée avoir reçu une telle procuration. Le bordereau de livraison signé par le client acte l'accord de conformité de la marchandise livrée. En cas d'impossibilité de livrer les articles, tous les transports supplémentaires sont à la charge du client, à moins que ce dernier puisse montrer que les articles présentés étaient endommagés ou non conformes à la commande. Toutes les livraisons sont facturées aux tarifs d'expédition de SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) (consulter le bon de commande). Ces tarifs supposent une livraison effectuée en conditions normales au rez-de-chaussée, sauf convention contraire et expresse indiquée sur le bon de commande.

A.3. DÉLAIS ET DATE DE LIVRAISON

SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) s'efforce d'exécuter l'expédition et la livraison aussi ponctuellement que possible. Tous les articles peuvent faire l'objet d'un délai de livraison si ceux-ci ne sont pas disponibles en stock au moment de la commande. Soit immédiatement lors de la commande, soit à un moment ultérieur, SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) fera connaître au client une date de livraison située dans le délai convenu. Ce délai peut être prolongé moyennant convention expresse et écrite lors de la commande. La date de livraison sera fixée d'un commun accord entre SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) et le client. Si la date indiquée ne peut être respectée, SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) en informera le client aussitôt que possible. Si l'expédition et la livraison sont rendues définitivement impossibles pour une raison indépendante de la volonté de LA CUISINE LOUISE VERLAINE, notamment en cas de force majeure, le contrat sera dissous avec effet rétroactif sur simple communication de cette raison ; le client dispose dans ce cas d'un droit au remboursement, dans les 30 jours, des sommes qu'il aurait déjà payées. Il y a force majeure notamment dans le cas où les articles sont en rupture de stock, ne sont pas livrés, ou livrés en retard, à SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) par leur fabricant. Dans de tels cas, SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) n'est pas tenue à indemnisation. La date de livraison pourra être reportée par le client qu'une seule fois, avec la particularité que des frais de stockage pourront être facturés à l'acheteur et qu'un nouveau délai de livraison sera communiqué. Ces frais sont de 250 € TVAC par mois entamé de stockage et payable le 1er jour du mois de stockage. La demande de report de livraison d'une cuisine équipée à installer faite moins de 8 jours avant la date de livraison prévue entraînera un nouveau délai de livraison de trois semaines en vue de permettre au vendeur de réorganiser la livraison et le montage.

A.4. GARANTIE

SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) garantit les produits qu'elle vend selon les dispositions contraignantes du droit belge. En règle générale, la responsabilité de SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) est engagée pour tout défaut de conformité existant au moment de la livraison des articles selon leur nature :

- sur les quincailleries, se manifestant dans les 25 ans suivant la livraison ;
- sur les caissons de meubles et portes, se manifestant dans les 10 ans suivant la livraison ;
- sur les électroménagers et matériels sanitaires, se manifestant dans les 2 ans suivant la livraison.

Le client est tenu d'informer par écrit SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) , au siège d'exploitation de la commande, dans un délai de 60 jours faisant suite au jour où le défaut a été constaté. La garantie ne couvre en aucun cas les dégâts liés à l'humidité, pour autant que ceux-ci ne résultent pas d'une pose incorrecte réalisée sous la responsabilité de SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem), l'usure résultant d'une utilisation inappropriée, d'un montage incorrect par le client, d'un nettoyage inadapté, de rayures, impacts ou casse par accident. La garantie ne saurait ainsi trouver à s'appliquer pour des dégâts d'humidité résultant par exemple du non remplacement des joints de silicone (conseillé tous les 3 ans et à réaliser par l'acheteur).

A.5. RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

En adhérant à ces conditions générales de vente, vous consentez à ce que SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) , en qualité de responsable du traitement, traite ces données collectées en vue de la réalisation d'un contrat de vente. Ces données sont destinées uniquement aux services internes de SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) et à ses prestataires de services (fabricants, livraisons et/ou montage) intervenant pour la finalité précédemment décrites. Elles seront conservées durant toute la durée nécessaire à la bonne exécution de votre achat, des prestations de services associées le cas échéant et l'assurance d'un service après vente satisfaisant, sauf dispositions légales contraires.

Conformément au Règlement Général de Protection des données (règlement 2016/679 du 27 avril 2016), vous disposez d'un droit d'accès, de modification, à l'oubli et/ou de suppression. Vous disposez également d'un droit d'opposition sur tout traitement de données vous concernant et un droit à la limitation des traitements.

Pour exercer les droits dont vous disposez, veuillez adresser un courrier, auquel vous aurez joint votre pièce d'identité, précisant votre demande à l'adresse suivante : SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) , Avenue des croix de guerre 343/2, 1120 Bruxelles ou par mail à l'adresse suivante : Zaventem@louiseverlaine.be

A.6. RESPONSABILITÉ DE LA CUISINE LOUISE VERLAINE– GÉNÉRALITÉS

La responsabilité de SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) n'est engagée qu'en cas de dol ou de faute grave dans son chef ou celui de son personnel. Même dans le cas où SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) serait tenue à indemnisation, cette dernière restera toujours limitée au dommage direct et personnel subi par le client. Les dommages indirects – notamment les dommages dus à un retard dans le cadre d'un projet (de construction) – ne sont pas indemnisés, notamment parce que SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) ne peut raisonnablement pas prévoir ce genre de dommages.

A.7. DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPÉTENTS

Seul le droit belge est applicable. Tous les litiges relèvent de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Zaventem.

A.8. CLAUSE FINALE

La nullité éventuelle d'une des dispositions des présentes n'affecte d'aucune façon les autres. En cas de nullité partielle, les parties combleront de bonne foi les éventuelles lacunes. Lorsqu'une disposition doit être adaptée ou limitée en raison de l'existence d'une norme légale ou juridique contraignante, elle sera modifiée de manière à respecter la norme en question.

B. CONDITIONS PARTICULIÈRES : PAIEMENT INTEGRAL OU DIFFÉRÉ

B.1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions particulières s'appliquent – outre les conditions générales exposées au point A. – à tous les contrats portant sur la vente, le placement et la livraison d'articles dont le paiement intégral a lieu le jour de la commande ou en différé selon une convention explicite dans le bon de commande.

B.2. PAIEMENT D'UN ACOMPTE

Une commande ne peut être planifiée de façon valable et donner lieu à un contrat qu'après le paiement d'un acompte par le client. Cet acompte s'élève en règle générale à 30 % du montant de la commande (hors service de mesure, voir point C.3.) et doit se payer au grand comptant. En signant la commande, le client accepte en tout état de cause les acomptes mentionnés.

B.3. PAIEMENT DU SOLDE

Le solde du montant de la commande doit être payé avant la livraison. Ce paiement sera effectué exclusivement à l'aide d'un virement bancaire, carte de débit/crédit ou d'autres méthodes de paiements acceptées par SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) . Le client est seul responsable de la bonne fin du paiement à l'aide d'une carte de crédit ou de paiement (il veillera à contrôler les limites de crédit de ses cartes). En cas de non-paiement du solde du montant de la commande, pour quelque raison que ce soit, la livraison des articles ne pourra pas être effectuée. Ils seront repris par le transporteur, tous les coûts de transport étant à la charge du client (voir aussi point A.2.).

B.4. TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ

SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) supporte le risque de perte ou de dommage aux articles jusqu'au lieu de livraison. Au moment de la livraison, le client est tenu d'inspecter les articles livrés pour déceler tout défaut éventuel, même lorsque l'installation ou le montage a lieu plus tard. De ce fait, le délai de réclamation de 30 jours visé au point A.4. est présumé prendre cours au moment de la livraison, à moins que le client ne puisse prouver qu'il était impossible de constater les éventuels défauts au moment de la livraison. Le bordereau de livraison signé par le client acte l'accord de conformité de la marchandise livrée.

B.5. FACTURATION

Les factures et traites sont toujours payables au siège d'exploitation de la commande.

Les réclamations concernant les factures doivent être introduites par courrier recommandé au siège social de SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) dans les 15 jours de leur envoi à défaut de quoi ces dernières seront considérées comme acceptées. Il est expressément convenu que l'acheteur ne pourra suspendre ses paiements en cas de litige survenant entre parties dès lors que SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) est disposée à exécuter valablement ses propres obligations.

B.6. RETARD DE PAIEMENT

En cas de non-paiement à sa date d'exigibilité, toute somme due par l'acheteur et demeurée impayée sera majorée de 15 % de plein droit et sans mise en demeure à titre d'indemnité forfaitaire pour le préjudice subi, avec un minimum de principe de 125€ TVAC. Un intérêt de retard au taux légal en vigueur sera également dû à compter de l'échéance de la facture, de plein droit et sans mise en demeure préalable.

B.7. ANNULATION D'UNE COMMANDE

SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) ne pratique pas la vente à distance. Dès lors, le client n'est pas en droit de révoquer sa commande (d'y renoncer). L'annulation d'une commande par l'acheteur pourra être acceptée pour autant qu'elle intervienne dans un délai de minimum 10 semaines avant la pose convenue et moyennant paiement d'une indemnité de débit de 10% du total de la commande avec un minimum de 200€tvac. Dans tous les cas, l'annulation n'est plus possible après livraison des articles (le client continue à bénéficier dans ce cas d'un droit d'échange éventuel dans le cadre de la garantie, voir point A.4.) ; de même, l'annulation est impossible pour les commandes d'articles réalisés spécialement sur instruction du client (en exemple et sans limitation, les commandes de plan de travail sur mesure). Dans ces derniers cas, le client est tenu de s'acquitter de la totalité du montant de la commande.

B.8. RETARD DE LIVRAISON

Dès que la date de livraison et d'installation est convenue entre les 2 parties, tout retard dans la mise à disposition de la cuisine commandée par l'acheteur du chef de SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) , lui donnera droit à solliciter une indemnité de 75€ par semaine de retard sans préjudice de son droit d'établir le dommage réellement subi du fait du retard dans la livraison du bien acheté. Toutefois, si des éléments sont manquants et n'empêchent en rien la fonctionnalité de la cuisine, le client ne pourra solliciter ladite indemnité. La cuisine est dite fonctionnelle si elle est équipée d'un frigo, d'une taque de cuisson et d'un évier/mitigeur.

C. CONDITIONS PARTICULIÈRES POUR LES CUISINES À INSTALLER

C.1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions particulières s'appliquent – outre les conditions générales et particulières exposées aux points A. et B. ci-dessus – à tous les contrats portant sur la vente, la livraison et l'installation de cuisines et d'appareils électroménagers de cuisine.

C.2. OBJET DE L'INSTALLATION D'UNE CUISINE

Selon les termes des présentes, on entend par « installation » le montage, le placement, la pose et/ou la fixation des éléments (armoires, portes, plans de travail, poignées, tiroirs, pieds, plinthes, panneaux de finition, pièces de remplissage, équipement standard et amortisseurs de portes ou de tiroirs éventuels), le raccordement des appareils électriques, des robinets et des éviers selon le plan de cuisine définitif remis par SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) , de même que les branchements convenus aux équipements techniques. Un supplément sera facturé pour les plans de travail sur mesure (dont la finition est sur commande, indisponible en stock). Dès lors, le prix de l'installation ne comprend pas : le petit matériel (câbles de raccordement, robinet shell, silicone, tuyaux PVC, prises électriques, etc.), la démolition et l'évacuation de l'ancienne cuisine, l'adaptation/le sciage à onglet de meubles, la finition jusqu'au plafond, la finition d'un îlot de cuisine, etc. Les renseignements donnés par SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) quant aux prix et conditions d'éventuels travaux supplémentaires le sont uniquement à titre d'information et sans engagement.

C.3. PLAN DE CUISINE ET MESURES

L'installation d'une cuisine nécessite un plan correct et exact. De ce fait, l'installateur devra réaliser un mesurage précis pour chaque cuisine à installer. Les coûts de ce mesurage seront payés par le client à l'avance en plus de l'acompte convenu (voir B.2.), et seront déduits du prix total de l'installation en cas de commande définitive.

Le client est tenu d'informer pro-activement le placeur de la présence éventuelle de canalisations d'eau ou de gaines électriques dans les murs avant le début des travaux.

Nous nous dégageons de toute responsabilité en cas de dégâts occasionnés au bâtiment ou à son contenu si cette consigne n'est pas appliquée.

C.4. Disposition de la cuisine, règles de l'art, responsabilités

Les spécialistes Cuisines de SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) mettent tout en œuvre pour réaliser la cuisine souhaitée par le client. Ils doivent toutefois veiller également à ce que la disposition souhaitée pour la cuisine réponde aux règles de l'art. En cas de problèmes ou de limitations, ils proposeront des solutions alternatives au client. SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) insiste sur le fait que la cuisine doit pouvoir être installée sur un chantier dont l'ensemble correspond, d'une part, au plan technique de cuisine convenu définitif et, d'autre part, aux exigences techniques habituelles de bon placement, notamment pour ce qui concerne les parachèvements, l'accessibilité et les équipements techniques. Le client garantit donc que le chantier sera dégagé et à l'abri du vent, que les murs et le sol seront secs, d'aplomb et de niveau, que les raccordements à l'eau, au gaz, etc. auront été réalisés préalablement et conformément aux réglementations en vigueur et qu'il sera tenu compte des remarques éventuelles consignées par l'installateur dans son relevé de mesures (voir C.3.) dégageant ainsi SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) de toute responsabilité. Si le chantier ou le lieu d'installation ne répond pas aux conditions énumérées ci-dessus, tous les travaux ultérieurs seront effectués aux risques et périls du client. Dans ce cas, SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) et/ou ses partenaires installateurs ne pourront en aucune manière être tenus responsables d'effets négatifs et/ou de coûts éventuels. SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) et/ou ses partenaires installateurs se réservent en particulier le droit, sans toutefois y être obligés, de refuser ou de suspendre l'exécution des travaux en tout ou en partie jusqu'à ce qu'il soit satisfait aux conditions précitées. Dans ce cas, le client sera redevable à SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) et/ou ses partenaires installateurs d'une indemnité forfaitaire de 150 € (TVAC). La garantie SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) (voir plus haut, point A.4.) s'applique exclusivement à des cuisines qui peuvent être installées selon le plan technique de cuisine convenu définitif, dans le respect des règles de l'art/de la technique, et à condition que les meubles et appareils soient utilisés, dans le cadre de la disposition ou du placement prévus, pour servir à leur destination première et à un usage privé. Sans y être tenue, SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) peut demander à un client qui insiste sur un placement – malgré l'avis contraire de SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) – de signer une déclaration de décharge de responsabilité.

C.5. DÉLAI D'INSTALLATION, DATE D'INSTALLATION ET PRÉSENCE DU CLIENT

SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) s'engage à un délai d'installation de deux semaines, à compter du jour de la livraison (complète) des pièces et éléments requis, à condition que le paiement intégral de la commande ait

été perçu par SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) sauf convention explicite contraire entre les parties au moment de la commande. Une date d'installation sera convenue de commun accord entre SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) et le client. En cas de dépassement du délai d'installation dont la cause n'est pas un cas de force majeur, et uniquement dans ce cas, le client est en droit de réclamer une indemnisation pour le préjudice qu'il aurait subi de ce fait (cette clause ne s'applique pas aux dommages indirects, voir A.6.). Le client (ou son mandataire) est tenu d'être présent lors de l'installation de la cuisine, notamment pour assurer l'accès au chantier ou pour répondre à des questions éventuelles. À l'achèvement de l'installation, l'installateur et le client passent ensemble en revue le rapport d'installation. Ce rapport sera signé par les deux parties. Si le client n'est pas présent (ou à tout le moins n'est pas représenté), le rapport sera établi et signé par l'installateur seul. Ce rapport sera considéré comme une preuve suffisante de réception et de la véracité des éléments factuels qui y sont consignés. Le client peut demander un report d'installation mais ce report ne peut être réalisé sans frais qu'une seule fois (voir A.3.). Si le client demande un report d'installation moins de 48 heures avant la pose, une indemnité forfaitaire de 300 EUR (TVAC) pourra être appliqué au client et payable dans les 7 jours.

C.6. TVA ET ACOMPTE

Sous certaines conditions déterminées par la loi, le client peut bénéficier d'un taux de TVA réduit (6 % au lieu de 21 %). Le respect de ces conditions relève de la responsabilité exclusive du client qui remettra à SAMS Group (La Cuisine Louise Verlaine Zaventem) , au moment de la commande, une attestation valide dûment complétée et signée. En l'absence de cette attestation, le taux de TVA normal (21 %) est présumé applicable jusqu'à l'achèvement de l'installation. Au besoin, une correction ultérieure sera effectuée pour les articles et les services pouvant bénéficier du taux réduit (6 %). La différence sera remboursée au client par virement bancaire (les remboursements au comptant sont impossibles). Le montant de l'acompte d'une cuisine à installer est au moins égal au prix d'installation prévu.