

## CONDITIONS GENERALES

### 1. Généralités

1.1. Les présentes conditions générales s'appliquent aux contrats de vente de matériel et de prestations de services conclus entre la société Lucien Heinz s.à.r.l, *ci-après la Société* et le client, *ci-après le Client* à l'exclusion de toutes autres conditions, sauf accord écrit et signé par la Société.

Ces conditions sont réputées acceptées sans réserve par le Client. Toute dérogation aux présentes conditions générales devra faire l'objet d'un accord écrit et signé entre parties.

1.2. A défaut de stipulation contraire, les prestations de services, ainsi que les ventes de matériaux et tous les rapports juridiques entre parties qui s'y rattachent sont régis par les présentes conditions générales.

1.3. Le Client a l'obligation de solliciter toutes les autorisations légales nécessaires avant le début des travaux. La Société présume qu'au moment du début des travaux toutes les autorisations requises ont été accordées au Client.

Le Client doit garantir la mise en place des raccordements électriques, le fonctionnement de l'éclairage, l'alimentation en eau sur le chantier. A défaut de fonctionnement de ces conditions préalables, la Société est en droit de refuser de commencer les travaux avec comme conséquence un éventuel report des délais de finalisation des travaux.

Le Client a l'obligation de mettre à la disposition de la Société une aire de consignation.

### 2. Formation du contrat

2.1. Les offres émises par la Société au Client sont valables 14 (quatorze) jours.

L'établissement du devis/du 1er devis est gratuit.

2.2. Les offres de prix émises par la Société ne lient qu'après signature de la confirmation de commande valant acceptation par le Client. En acceptant l'offre ou en signant la confirmation de commande, le Client passe une commande définitive et irrévocable, sans préjudice de l'application du point 3.7 des présentes conditions générales. L'acceptation du Client peut également résulter du commencement d'exécution des travaux, lorsque le Client en a connaissance, et qu'il ne s'y est pas opposé.

2.3. L'offre de prix est à considérer comme devis et constitue une estimation de prix. Le prix définitif ne sera déterminé qu'à l'achèvement des travaux sur base d'un métré exact en fonction des quantités et matériaux utilisés.

En dérogation à l'alinéa précédent, dans le cas des prestations de services à forfait, l'offre de prix constitue le prix définitif.

Les prix indiqués dans les offres de prix sont en EURO et calculés hors taxes et adaptables à l'index du coût de la vie en vigueur. En cas d'augmentation de l'index entre la commande et le paiement, les prix pourront être adaptés au nouvel index. En cas de forte variation des prix du marché (au-delà de 5%), le montant du devis est automatiquement adapté à la variation des prix. Les prix indiqués dans l'offre comprennent l'élaboration des plans d'exécution signés entre parties. Tout changement de ces plans sera facturé au Client.

Sauf stipulation contraire, les prix s'entendent comme des prix nets livrés sur chantier, déchargement et montage compris.

2.4. La définition des offres de prix repose sur les présomptions suivantes :

- Les travaux doivent pouvoir être exécutés de manière ininterrompue. La Société n'est pas responsable de toute interruption des travaux qui ne lui est pas imputable ;
- Le Client s'engage à ce que la législation en matière de sécurité, de santé et d'hygiène soit garantie et respectée ;

2.5. En l'absence de toute convention contraire, les illustrations, dessins, calculs et autres documents émis par la Société demeurent la propriété de celle-ci et sont soumis au droit d'auteur, et ce même lorsque celle-ci les cède au Client. Sans accord préalable, exprès et écrit, les illustrations, dessins et calculs ne peuvent être reproduits ni rendus accessibles à des tiers.

### 3. Paiement

3.1. Les factures sont payables au comptant dans les 15 jours de leur date d'émission, sans escompte ni autres remises.

3.2. Lorsque, par dérogation au paragraphe 3.1, le paiement par échéances été expressément accordé, tout retard, même partiel, de paiement d'une ou de plusieurs échéances, entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable l'exigibilité immédiate du solde à échoir.

3.3. Lorsque, par dérogation au paragraphe 3.1, des réductions et escomptes ont été accordés, ces derniers ne sont applicables que si la facture est intégralement réglée dans les délais prévus. Dans le cas contraire, les escomptes et réductions ne trouveront plus application et le montant intégral de la facture doit être réglé.

3.4. Les factures non réglées intégralement à leur échéance porteront de plein droit et sans mise en demeure préalable intérêt au taux prévu par l'article 3 de la loi modifiée du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard, augmenté de 8% et ce dès la date d'échéance, sans préjudice de tous autres dommages et intérêts.

3.5. Si le Client ne dispose pas de la qualité de commerçant, les factures non réglées intégralement à leur échéance, redues par le Client, porteront, conformément aux articles 12 et 14 de la loi modifiée du 18 avril 2004, intérêt au taux légal à partir de la date d'échéance de la facture.

3.6. Conformément à la Section 5 de la loi modifiée du 18 avril 2004, tout rappel ou mise en demeure sera refacturé à titre de frais à hauteur de 40€. Si un recouvrement judiciaire s'avère nécessaire, un minimum de 750.- € de frais d'avocats sera à charge du Client.

3.7. La Société est à tout moment en droit d'exiger du Client la remise d'une sûreté, tel que le cautionnement par un tiers, une garantie bancaire ou toute sûreté quelconque.

Si le Client n'est pas capable de fournir la sûreté demandée par la Société endéans le délai exigé ou s'il refuse de la fournir, la Société est en droit de révoquer les délais et de résilier le contrat entre parties aux torts exclusif du Client. Cette résiliation interviendra conformément à l'article 12 des présentes conditions générales.

### 4. Paiement d'acomptes

4.1. Un acompte correspondant à 20% du montant total de l'offre sera à payer par le Client à la Société avant démarrage des travaux.

Des acomptes suivant avancement des travaux seront ensuite émis par la Société au Client conformément à l'échéancier compris dans le devis.

Les commandes ne seront mises en fabrication que si le client a versé l'acompte convenu lors de la signature du contrat. A défaut de paiement de cet acompte, la Société n'est pas engagée envers le client.

Les factures d'acomptes sont payables au comptant dans les 15 (quinze) jours de leur date d'émission. L'article 3 des présentes conditions est également applicable aux factures d'acompte.

4.2. Il est expressément précisé qu'un acompte versé ne vaut pas faculté de dédit et ne donne pas droit au Client de renoncer au contrat.

4.3. Tout acompte versé restera acquis à la Société en cas d'incident d'exécution ou de résiliation du contrat imputable au Client.

4.4. En cas de non-paiement d'un ou de plusieurs acomptes à leur échéance, la Société a le droit d'arrêter sa ou ses prestations de service au bénéfice du Client sans mise en demeure préalable.

### 5. Réclamations

Toute réclamation relative aux factures doit être formulée sous forme écrite par lettre recommandée avec AR endéans les 15 jours de la date de la facture. Passé ce délai les factures sont considérées comme étant dûment acceptées.

### 6. Livraison

6.1. Les délais ou dates de livraison indiqués par la Société sur ses offres ou confirmations de commande n'ont qu'un caractère purement indicatif. Ils ne peuvent en aucun cas constituer, de la part de la Société, un engagement ferme de livrer à date fixe, ni justifier l'annulation de la commande par l'acheteur, ni donner lieu à dommages-intérêts ou pénalités de retard.

6.2. Aussi longtemps que le Client n'exécute pas une quelconque de ses obligations, les termes et délais se trouvent automatiquement prorogés.

Pour toutes les commandes en fourniture seule, enlevées par les soins du Client au dépôt de la Société, celles-ci voyageront aux risques et périls de leurs destinataires. En aucun cas la Société ne devra répondre de dommage, vol ou perte pendant le transport.

### 7. Travaux et commandes supplémentaires

Toute demande de travail supplémentaire, tels que des travaux différents de ceux prévus initialement dans la commande, des travaux non prévus ou non convenus ou non visibles lors de la commande, l'utilisation de matériaux non prévus, l'établissement ou la modification des plans et/ou dessins, la remise de documents techniques ou de rapports de mesurages, doit être expressément demandée par le Client par écrit (signature de bon de commande, courrier, email, sms) et acceptée par la Société. Ces travaux et commandes supplémentaires seront facturés sous régie.

Les matériaux nécessaires aux travaux et commandes supplémentaires seront facturés au Client.

### 8. Réserve de propriété

Tout matériel vendu demeure de la propriété de la Société jusqu'au paiement intégral du prix et de ses accessoires.

### 9. Conformité de la marchandise livrée ou services prestés et garanties

9.1. Sauf stipulation expresse contraire, la Société n'accorde aucune garantie autre que la garantie légale.

9.2. La Société se réserve le droit de remplacer la marchandise qui est l'objet du contrat par une marchandise équivalente lorsque la marchandise initialement prévue n'est plus disponible.

9.3. Lors de la livraison de la marchandise, le Client s'engage à vérifier celle-ci et à dénoncer immédiatement toute non-conformité ou tout vice apparent ou facilement décelable, par lettre recommandée avec accusé de réception.

La dénonciation devra être faite dans le délai prévu à l'article 5 des présentes (15 jours). Passé ce délai, la non-conformité ou le vice est considéré accepté.

Les matières premières utilisées (bois, ardoise naturel,...) étant des matériaux naturels, certaines particularités ne peuvent être considérées comme défauts et faire l'objet de refus ou donner lieu à une réduction de prix. L'échantillon définit le marbre,

le bois, le granit ou toute autre roche naturelle quant à la provenance, au type, à la tonalité générale. Il n'implique aucune identité de couleur, de dessin et veinage entre l'échantillon et la fourniture. Les marbres dits blancs sont toujours mouchetés, nuagés ou veinés de gris. Toutes les poutres de bois ne sont en aucun cas garanties contre toutes les fissures qui pourraient apparaître après livraison et installation.

9.4. La garantie cesse de plein droit si l'acheteur procède lui-même ou fait procéder par des tiers non expressément agréés par la Société à des réparations ou transformations quelconques.

9.5. Pour les prestations de services, la garantie de la Société ne joue pas dans les cas suivants:

- en cas de non-exécution des travaux d'entretien ;
- en cas de non-respect des modalités d'emploi des installations ;
- en cas de non-fonctionnement de l'installation due à l'intervention d'un tiers ;
- en cas de dommages dus au gel ou à un incendie ou tout autre cas de force majeure.]

### 10. Sous-traitants

La Société se réserve le droit de recourir à des sous-traitants de son choix pour l'exécution des travaux, ce que le Client accepte.

### 11. Responsabilités

11.1. La Société ne pourra en aucun cas être responsable des dommages indirects subis par le Client (p.ex. manque à gagner, perte de revenu, etc.)

11.2. La responsabilité de la Société ne pourra pas être engagée en cas de survenance d'un cas de force majeure et d'événements indépendants de sa volonté (p.ex. défaillance du sous-traitant, du fournisseur, modification du contrat de base, force de la nature, catastrophe naturelle, inondation, pandémie, etc.)

11.3. La Société n'assurera aucune responsabilité pour les erreurs provenant de données inexactes, imprécises, incomplètes ou non conformes fournies par le Client ou son représentant. Sans préjudice de la clause 8 Réserve de propriété, le Client s'engage à tenir quitte et indemniser la Société de tout dommage occasionné par un tiers sur le chantier. Si besoin en est, la Société subroge le Client dans ses droits contre l'auteur des dégâts.

11.4. Il est strictement interdit au Client de toucher, d'utiliser ou d'escalader le matériel ou les installations déposés(s) ou montés(s) sur le chantier du Client. Toute dégradation du matériel ou des installations de la Société ou tout accident du fait d'un usage interdit de ceux-ci sera de la responsabilité exclusive du Client.

11.5. Pour les entreprises dont la prestation de services se cantonne à la location ou au montage/démontage du matériel, la responsabilité se limite à l'exécution correcte du montage/démontage conformément aux normes techniques et ne saurait être engagée suite à une transformation ultérieure ou utilisation fautive du matériel par le client ou par un tiers.

### 12. Clauses résolutoires

12.1. La Société se réserve le droit de résilier le contrat en cas d'inexécution par le Client d'une quelconque de ses obligations. Le contrat sera résolu de plein droit 15 (quinze) jours après la date d'envoi d'une mise en demeure préalable par la Société.

12.2. La Société sera encore en droit de résilier le contrat en cas de non-paiement d'une des échéances, sans mise en demeure préalable.

12.3. En cas de résiliation du contrat par la Société pour une des raisons prévues aux articles 12.1 et 12.2, celle-ci pourra exiger du Client le paiement d'une indemnité égale à 25 % du prix du contrat.

12.4. En cas d'annulation d'une commande ou de résiliation du contrat par le Client, la Société pourra exiger le paiement intégral des travaux et prestation réalisés ainsi que le paiement d'une indemnité égale à 20 % du prix du contrat. La Société garde le libre choix entre le dédommagement sans livraison et la facturation intégrale contre livraison forcée de la commande.

### 13. Protection des données personnelles

Conformément au Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, la Société met en place un traitement de données personnelles qui a pour finalité la vente et la livraison de produits et services définis aux présentes conditions générales. Le Client est informé des éléments suivants :

- l'identité et les coordonnées du responsable du traitement et, le cas échéant, du représentant du responsable du traitement : Monsieur Majerus Serge, serge.majerus@elh.lu;
- les coordonnées du délégué à la protection des données : Monsieur Majerus Serge, serge.majerus@elh.lu;
- la base juridique du traitement : l'exécution contractuelle
- les destinataires ou les catégories de destinataires des données à caractère personnel, s'ils existent : le responsable du traitement, ses services en charge du marketing, les services en charge de la sécurité informatique, le service en charge de la vente, de la livraison et de la commande, les sous-traitants intervenants dans les opérations de livraison et de vente ainsi que toute autorité légalement autorisée à accéder aux données personnelles en question – aucun transfert hors UE n'est prévu
- la durée de conservation des données : le temps de la prescription commerciale
- la personne concernée dispose du droit de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement relatif à la personne concernée, ou du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité des données - La personne concernée a le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle
- les informations demandées lors de la commande sont nécessaires à l'établissement de la facture (obligation légale) et la livraison des biens commandés, sans quoi la commande ne pourra pas être passée. Aucune décision automatisée ou profilage n'est mis en œuvre au travers du processus de commande.

### 14. Dispositions finales

14.1. Le contrat sera régi, en ce qui concerne sa formation, sa validité, son interprétation et son exécution par le droit luxembourgeois.

14.2. En cas de litige, les Tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg seront seuls compétents.

14.3. Le Client s'engage à tenir la Société quitte et indemniser de tous frais de procédure et d'avocat.

14.4. Si l'une ou plusieurs dispositions des présentes conditions sont déclarées illégales ou non applicables, les autres dispositions ne sont pas pour autant remises en cause.

14.5. La Société n'accepte aucune modification par le Client des Conditions générales existantes.

14.6. Le Client reconnaît expressément, par sa signature de la confirmation de commande, avoir lu et accepté les présentes conditions générales de la Société.

14.7. Les présentes conditions générales peuvent être adaptées ou modifiées à tout moment par la Société.