

## CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VAN MARCKE

Van Marcke : ensemble des sociétés commerciales du groupe Van Marcke à savoir Van Marcke nv Belgique (BCE 443.336.223), Van Marcke sas France (RCS Lille Métropole 344.745.781) et CFM sa Luxembourg (B 71025), Modulab NV (BCE 0758.391.827) et SAN VAM sa Suisse.

Version 26.05.2026

---

<b>I.</b>	<b>CONDITIONS GÉNÉRALES DE VAN MARCKE</b>	<b>4</b>
	Article 0 – La Suisse	4
	Article 1 - Champ d'application	4
	Article 2 - Priorité des documents contractuels	4
	Article 3 - Devis et commandes	4
	Article 4 - Transfert de propriété et de risques	4
	Article 5 - Signature électronique	5
	Article 6 - Paiement	5
	Article 7 - Rupture - résiliation - suspension	6
	Article 8 - Solidarité	7
	Article 9 - Responsabilité	7
	Article 10 - Groupe Van Marcke	7
	Article 11 - Prise de connaissance des Conditions Générales et Particulières	7
	Article 12 - Protection des données	7
	Article 13 - Force majeure	7
	Article 14 - Droit applicable - tribunaux compétents	7
<b>II.</b>	<b>CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VAN MARCKE</b>	<b>8</b>
<b>A.</b>	<b>Carte Van Marcke Blue</b>	<b>8</b>
	Article 1 - Champ d'application	8
	Article 2 - Définitions	8
	Article 3 - Demande et attribution de la carte Blue	8
	Article 4 - Droits et obligations du Client	8
	Article 5 - Les fonctions de la Carte Blue	9
	Article 6 - Facturation	9
	Article 7 - Utilisation de la carte	9
	Article 8 - Perte - vol	9
	Article 9 - Résiliation	10
<b>B.</b>	<b>Site Internet Van Marcke Blue</b>	<b>10</b>
	Article 1 - Champ d'application	10

Article 2 - Définitions .....	10
Article 3 - Accès au Site Internet.....	10
Article 4 - Utilisation du Site Internet .....	11
<b>C. Vente de marchandises .....</b>	<b>11</b>
Article 1 - Champ d'application .....	11
Article 2 - Modalités de livraison - acceptation .....	11
Article 3 - Marchandises hors stock.....	12
Article 4 - Retours .....	12
Article 5 - Conformité.....	12
Article 6 - Garantie.....	13
Article 7 - Service Express Van Marcke .....	13
Article 8 - Service Van Marcke Pick Up 24/7 .....	13
<b>D. Conseils techniques sans engagement.....</b>	<b>14</b>
Article 1 - Champ d'application .....	14
Article 2 - Nature du service.....	14
Article 3 - Délais.....	14
Article 4 - Obligation d'information .....	14
Article 5 - Acceptation des prestations .....	14
Article 6 - Modifications de la mission .....	15
Article 7 - Résiliation unilatérale.....	15
<b>E. Van Marcke College.....</b>	<b>15</b>
Article 1 - Champ d'application .....	15
Article 2 - Prix .....	16
Article 3 – Annulation d'une formation .....	16
Article 4 – Annulation d'un examen .....	16
Article 5 - Paiement .....	16
Article 6 – Changement de formation .....	16
Article 7 – Education Digitale .....	16
Article 8 – Droit de propriété intellectuelle .....	16
Article 9 - Solidarité .....	16
Article 10 - Responsabilité.....	16
Article 11 – Droit applicable et tribunal compétent .....	16
<b>F. Van Marcke Installs .....</b>	<b>17</b>
Article 1 - Champ d'application .....	17
Article 2 - Définitions .....	17
Article 3 - Conclusion du contrat .....	17

Article 4 - Signature électronique .....	18
Article 5 - Prix .....	18
Article 6 - Facturation et paiement.....	18
Article 7 - Livraison et installation .....	18
Article 8 - Transfert de propriété et de risques .....	19
Article 9 - Garantie.....	19
Article 10 - Droit de rétractation .....	19
<b>G. Van Marcke Service.</b>	
Article 1 - Champ d'application .....	19
Article 2 - Sous-traitance .....	20
Article 3 - Accords .....	20
Article 4 - Obligations du client .....	20
Article 5 - Rapports d'exécution, d'entretien et/ou de travaux .....	20
Article 6 - Réclamations .....	21
Article 7 - Responsabilité de Van Marcke.....	21
Article 8 - Prix .....	21
Article 9 – Droit de rétractation .....	21
Article 10 – Garantie légale .....	21
Article 11 - Médiateur .....	22

## H. CONDITIONS GÉNÉRALES DE VAN MARCKE

### Article 0 – La Suisse

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent également à la société SAN VAM SA Route de St Gilles 26 2952, Cornol Suisse CHE-112.921.901. Le cas échéant, l'EURO ne s'applique pas mais le CHF s'applique.

### Article 1 - Champ d'application

Sauf convention contraire écrite ou modification des présentes conditions générales ou particulières, tous les accords actuels et futurs conclus entre Van Marcke et le client sont soumis aux conditions générales telles que définies ci-après, même si elles ne figurent pas dans les documents contractuels suivants et si elles diffèrent de conditions générales précédentes. Le client confirme avoir pris connaissance des conditions générales ci-après et les accepter pour tous les accords actuels et futurs conclus avec Van Marcke par le seul fait d'avoir reçu (par écrit ou par voie électronique) les présentes conditions générales (ou l'hyperlien) à la suite de la réception d'un devis, de l'envoi d'une commande, de la demande de carte Van Marcke Blue et/ou de la réception de la facture ou d'une livraison, sans réserve au regard des présentes conditions générales de vente. Les conditions générales du client sont expressément exclues, même si celles-ci sont communiquées après la communication des présentes conditions générales de vente. Les conditions (particulières) d'achat du client ne seront jamais acceptées tacitement.

### Article 2 - Priorité des documents contractuels

En plus des présentes conditions générales, des conditions particulières peuvent également s'appliquer, en fonction de la nature de l'accord entre Van Marcke et le client. Les dispositions dérogatoires visées dans ces conditions particulières prévalent sur les présentes conditions générales, ainsi que sur les dispositions figurant dans des documents contractuels spéciaux (tels que le bon de commande).

### Article 3 - Devis et commandes

- 3.1 Toutes les offres sont faites sur la base des informations fournies par le client. Les mesures, les dimensions transmises ou les modifications de dimensions sont de la seule responsabilité du client et ne peuvent pas être facturées à Van Marcke par la suite. Les devis sont sans engagement, approximatifs et sans engagement de la part de Van Marcke, et ils restent valables pendant une (1) mois à partir de la date à laquelle ils ont été établis.
- 3.2 Après que les commandes sont devenues définitives, les prix proposés sont en principe garantis pour les livraisons effectuées dans un délai d'un mois à compter de la date de livraison prévue, à l'exception des situations suivantes:
  - a. Si, à la demande du client, la livraison est effectuée à une date ultérieure, Van Marcke se réserve le droit de répercuter les éventuelles augmentations de prix futures du fournisseur de Van Marcke sur le client lors de l'achat effectif.
  - b. Dans le cas où, après la passation d'une commande, il se produit un changement exceptionnel qui n'est pas imputable à Van Marcke ni ne pouvait être prévu au moment de la conclusion du contrat et qui a pour conséquence que l'exécution du contrat au prix initialement convenu est excessivement onéreuse pour Van Marcke. Le cas échéant, Van Marcke se réserve le droit de renégocier une augmentation de prix avec le client. Si le client n'accepte pas cette augmentation de prix, ce dernier a la possibilité d'annuler la commande sans frais.
- 3.3. Les commandes des clients ne sont considérées comme définitives qu'après acceptation par Van Marcke. Les commandes signées par ou au nom du client ou confirmées par écrit d'une autre manière par ou au nom du client (comme, par exemple, une approbation par e-mail) engagent irrévocablement ce dernier, même si Van Marcke ne les a pas encore expressément acceptées. Le refus éventuel d'une commande par Van Marcke ne donne pas droit au client à une quelconque indemnisation pour quelque motif que ce soit. Van Marcke n'a aucune obligation de vérifier si la personne qui confirme l'offre au nom du client est effectivement habilitée à le faire.
- 3.4. Les contributions ou charges, de quelque nature que ce soit, qui, même après la conclusion du contrat, sont imposées par ou en vertu de la loi et sont récupérables auprès du client ou concernent la livraison au client, sont à la charge du client.
- 3.5. Les indications, dimensions, poids et autres informations figurant dans nos catalogues, listes de prix, publicités, etc. ne sont pas contraignantes. En cas de changement des conditions du marché, Van Marcke se réserve le droit d'apporter des modifications à tout moment et sans préavis.
- 3.6. Les prix indiqués dans les brochures, catalogues ou autres documents imprimés sont sans engagement et susceptibles d'être modifiés. Seul le prix confirmé par écrit dans l'offre ou la confirmation de commande fait foi.

#### Article 4 - Transfert de propriété et de risques

- 4.1. Si les obligations de Van Marcke s'accompagnent d'un transfert de marchandises, le client devient propriétaire des marchandises livrées par Van Marcke au moment où il a rempli toutes ses obligations de paiement envers Van Marcke, y compris celles découlant d'autres transactions. Le client reconnaît avoir pris connaissance de cette clause de réserve de propriété et l'avoir acceptée avant la livraison des marchandises. Compte tenu de la réserve de propriété, il est interdit au client d'aliéner les marchandises vendues contre paiement intégral, sous peine d'une indemnité forfaitaire supplémentaire, égale à la moitié du prix des biens livrés. Si, en dépit de cette réserve de propriété, le client aliène quand même à un tiers toutes les créances résultant de cette vente seront cédées de plein droit et sans mise en demeure au client en tant que titulaire de la réserve de propriété, et ce, en garantie du paiement intégral par le client. Le client informera ses propres clients de la réserve de propriété de Van Marcke et de l'identité du tiers client.
- 4.2. Dans l'attente du paiement intégral, le client s'engage à conserver la marchandise qu'il n'a pas encore utilisée dans un état reconnaissable et en bon état, également sous peine d'indemnisation tel que stipulé à l'article 4.1. Le client est tenu de collaborer à toutes les mesures que peut prendre Van Marcke pour protéger ses marchandises et/ou ses droits.
- 4.3. Les dispositions de l'article 4.1. n'affectent pas le transfert des risques. À partir du moment où les marchandises sont commandées par le client, ce dernier supporte tous les risques, y compris les cas de force majeure et de destruction. Le stockage des marchandises en prévision de leur livraison, de leur installation ou de leur enlèvement s'effectue aux frais et aux risques et périls du client.
- 4.4. Avant le transfert de propriété au client, Van Marcke est à tout moment autorisée à pénétrer dans les locaux du client pour y inspecter les marchandises qu'elle a livrées, et à les reprendre et les déplacer.

#### Article 5 - Signature électronique

Les parties acceptent que les obligations contractuelles découlant du contrat entre les parties puissent être exécutées sous le couvert d'une signature électronique. Par signature électronique, on entend la signature du client apposée sur l'écran d'un ordinateur de Van Marcke (ou autre écran numérique) au moyen d'un stylet spécialement prévu à cet effet, ainsi que sa signature originale apposée sur un document contractuel scanné. Van Marcke et le client conviennent que la signature électronique est réputée équivalente à la signature manuscrite et répondre aux exigences légales. Les parties conviennent en outre que la signature électronique aura les mêmes conséquences juridiques à l'égard de Van Marcke et des tiers que la loi lui confère.

#### Article 6 - Paiement

- 6.1. Les factures de Van Marcke sont uniquement envoyées par voie électronique à l'adresse e-mail fournie par le client. Si le client souhaite une facture sur papier, il doit en faire la demande expresse à l'avance.
- 6.2. Sauf convention écrite contraire, les factures de Van Marcke sont payables au comptant ou à la date d'échéance indiquée. Tous les frais de recouvrement et de protêt de lettres de change et/ou de chèques sont à la charge du client. La livraison partielle d'une commande ne peut constituer un motif de refus de paiement des marchandises livrées.
- 6.3. Si le client demande un règlement à l'amiable ou une réorganisation judiciaire conformément à la loi sur la continuité des entreprises ou si des circonstances particulières (par exemple la crainte d'une insolvabilité) le justifient, les factures de Van Marcke seront déjà payables avant la livraison, à savoir lors de la commande, et toutes les créances en souffrance deviennent immédiatement exigibles, même si aucune livraison n'a encore eu lieu.
- 6.4. Toute contestation concernant la facture devra, sous peine de nullité, être notifiée par courrier recommandé et motivé à la Société de vente concernée dans les 8 jours suivant la réception de la facture. Toute réclamation relative aux factures électroniques devra être signalée dans le même délai d'expiration, et ce, par lettre recommandée ou par e-mail (avec accusé de réception) à l'adresse e-mail du contact du client (une réponse à l'adresse e-mail à partir de laquelle la facture a été envoyée n'est pas suffisante). À défaut, la facture sera irrévocablement réputée acceptée.
- 6.5. a. En cas de retard de paiement par une entreprise, des intérêts de 12 % par an sont dus de plein droit et sans mise en demeure préalable, à compter de la date d'échéance. En outre, les montants dus seront majorés de 12 % du montant de la facture, avec un minimum de 125 EUR, à titre de clause pénale forfaitaire pour les frais administratifs supplémentaires que cela entraîne.
- 6.5. b. En cas de retard de paiement par un particulier, un intérêt de retard de 10 % par an sera dû sur le solde impayé, à compter du 14<sup>e</sup> jour suivant le premier rappel de paiement, et le solde de la dette sera également majoré de 20 euros si le solde dû est inférieur ou égal à 150 euros, 30 euros majorés de 10 %

- du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500 euros si le solde dû est compris entre 150,01 et 500 euros, 65 euros majorés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 euros, avec un maximum de 2 000 euros si le solde dû est supérieur à 500 euros, à titre de dommages-intérêts forfaitaires, sans préjudice du droit au remboursement des frais de justice et des frais de recouvrement occasionnés par le retard de paiement.
- 6.6. Si un délai de paiement est accordé dans le cadre d'un accord spécial, un supplément pour limitation du crédit sera facturé. Ce supplément pourra être déduit du montant de la facture en cas de paiement avant l'échéance.
  - 6.7. En cas de non-paiement d'une facture spécifique à l'échéance, le solde dû sur toutes les autres factures, y compris celles non encore échues, tant celles de Van Marcke que celles des autres sociétés du Groupe Van Marcke, devient immédiatement exigible de plein droit et sans mise en demeure.
  - 6.8. Le client octroie à Van Marcke un droit de rétention conventionnel sur toutes les marchandises encore en sa possession dans le cadre de tout contrat, et ce, à compter de la date de la première commande. Le client octroie ce droit de rétention jusqu'au paiement de tous les arriérés qu'il doit encore à Van Marcke, même si les montants dus ont une cause origine que la commande passée.
  - 6.9. Le tirage d'une lettre de change ou l'acceptation d'un chèque au lieu de tout autre mode de paiement ne porte pas préjudice aux droits mentionnés ici et ne donne lieu à aucune novation; même en cas d'acceptation de la lettre de change, les intérêts et indemnités susmentionnés restent dus.
  - 6.10. Sauf accord contraire, si des euro palettes, des cassettes de radiateurs ou des emballages sous garantie sont utilisés pour les livraisons, ceux-ci seront facturés. Ceux-ci seront crédités à leur retour.
  - 6.11. Le client donne en gage à Van Marcke tous les biens meubles corporels et incorporels actuels et futurs appartenant à son entreprise, y compris les biens livrés ou à livrer par Van Marcke, quelle que soit la nature des activités actuelles ou futures, quel que soit le lieu où sont exercées ces activités maintenant ou ultérieurement, et, dans le cas de biens corporels, que ceux-ci se trouvent chez le constituant du gage ou chez un tiers, notamment Van Marcke. Ce gage garantit le remboursement à Van Marcke et aux sociétés qui lui sont liées, sous quelque titre que ce soit, de tous les montants dus à la suite de la fourniture de biens ou de services au client. Le gage est à durée indéterminée et ne peut être résilié que par courrier recommandé avec accusé de réception et moyennant le respect d'un préavis de six mois. La résiliation n'a d'effet que pour l'avenir et signifie que le gage ainsi constitué ne servira de sécurité que pour les créances garanties qui existent à l'expiration du délai de préavis, même si elles ne seront exigibles qu'à une date ultérieure. Lors de l'inscription du gage dans le registre de gage, Van Marcke a le droit de facturer au client le coût de l'inscription, ainsi qu'un forfait pour frais administratifs de 40,00 euros. En cas de défaut d'exécution du client, le créancier gagiste a le droit d'encaisser le gage; il est libre de choisir le mode de réalisation.
  - 6.12. Si le client demande un duplicata de la facture, Van Marcke est en droit de lui facturer les frais correspondants.
  - 6.13. Après un contrôle de solvabilité et d'identité, Van Marcke peut accorder une ligne de crédit à ses clients professionnels. Les lignes de crédit chez Van Marcke ne peuvent être accordées qu'aux clients actifs dans le secteur de la construction. Sans aucun recours contre le client, Van Marcke est libre de décider d'accorder ou non une ligne de crédit à son client, sous quelles conditions celle-ci sera accordée et si une ligne de crédit déjà accordée sera retirée ou non.
  - 6.14. Van Marcke est à tout moment en droit de compenser ses dettes envers le Client avec toutes les créances qu'elle détient ou détiendra à l'égard du Client, que ces créances découlent du même rapport juridique ou d'un autre. Le Client accepte expressément que Van Marcke puisse invoquer la compensation même si la créance en question n'est pas encore certaine, exigible, liquide ou incontestée, et ce sans qu'une simple contestation de la part du Client ne suspende ou n'annule le droit à la compensation. La compensation est appliquée à concurrence du montant le plus faible, le solde restant dû restant dû sans diminution.  
Le Client renonce, dans la mesure où la loi le permet, à tout droit de compensation à l'égard de Van Marcke SA, sauf accord écrit préalable.  
Cette disposition reste applicable en cas de concours de créances ou d'insolvabilité et prévaut sur d'éventuelles conditions contraires du Client.  
Van Marcke informe le Client par écrit, dans les meilleurs délais, de l'application de la compensation, mais l'absence ou le retard de cette notification n'affecte pas sa validité.
  - 6.15. Pour toutes les livraisons chez le client ou sur le chantier, en Belgique, en France et au Luxembourg, les frais suivants s'appliquent, remplaçant tous les tarifs de transport actuels : des frais de transport fixes de 35 € par livraison pour les commandes d'une valeur inférieure à 150 € et un supplément carburant temporaire de 10 € par livraison pour toutes les commandes à livrer, quelle que soit leur valeur.

Ces deux frais sont facturés ensemble, ce qui signifie concrètement que pour une livraison d'une valeur de commande de 150 € ou plus, 10 € sont facturés, et pour une livraison d'une valeur de commande inférieure à 150 €, 45 € sont facturés.

La surtaxe temporaire sur le carburant pourra être révisée ou supprimée dès que les prix du carburant auront retrouvé un niveau normal.

#### Article 7 - Rupture - résiliation - suspension

- 7.1. Toute rupture, résiliation, ou annulation d'une commande ou d'un contrat, tout manquement grave au contrat par le client, tout non-respect des conditions de paiement convenues, ainsi que le défaut de réception par le client des marchandises livrées, seront considérés comme une violation sérieuse et grave du contrat rendant impossible la poursuite d'une relation commerciale normale. Un tel manquement de la part du client, donne à Van Marcke le droit de mettre en demeure le client de manière formelle et de lui facturer les marchandises déjà livrées aux tarifs convenus. Dans de telles circonstances, Van Marcke est en outre en droit de suspendre, à sa seule discrétion, d'autres livraisons et/ou prestations au client en vertu de tout contrat et/ou de résilier immédiatement et unilatéralement tous les contrats conclus avec le client, sans intervention judiciaire ni mise en demeure préalable.
- 7.2. Van Marcke a le droit de résilier unilatéralement tous les contrats avec le client sans intervention judiciaire ni mise en demeure préalable aux frais du client, sans aucune obligation d'indemnisation, si, au cours de l'exécution de l'un ou l'autre contrat, la situation financière du client change à un point tel que l'on peut craindre son insolvabilité, qu'il perd le gage d'une ou plusieurs de ses créances, certaines sécurités ou garanties qui y sont liées ou si le client est déclaré en faillite.
- 7.3. Van Marcke se réserve le droit d'exiger du client des garanties pour le paiement du prix d'achat avant ou pendant l'exécution du contrat. Les frais d'établissement de ces garanties seront à la charge du client. En cas de refus, Van Marcke se réserve le droit d'annuler tout ou partie de la commande conformément à l'article 7.2 des présentes conditions générales de vente.
- 7.4. Le client et Van Marcke déclarent expressément que tous les contrats conclus entre le client et Van Marcke, tant ceux conclus avec Van Marcke que ceux conclus avec d'autres sociétés du Groupe Van Marcke, font partie d'une seule et même relation commerciale, et que tous les contrats entre le client et le Groupe Van Marcke sont liés dans le sens où tous les contrats entre le client et le Groupe Van Marcke forment un tout économique.
- 7.5. En cas de faillite ou de dissolution du client ou si le client demande un règlement à l'amiable ou une réorganisation judiciaire conformément à la loi sur la continuité des entreprises, Van Marcke aura le droit de compenser la dissolution ou la demande par le client d'une des procédures de la loi sur la continuité des entreprises par le client lors de la déclaration de faillite, à la charge de ce dernier, les créances encore existantes exigibles ou non, par les dettes existant encore à ce moment-là en faveur de Van Marcke, avant d'effectuer tout paiement à la masse des créanciers du client failli, dissout ou invoquant la loi sur la continuité des entreprises.
- 7.6. Si le client est un professionnel et que Van Marcke décide d'exercer son droit de résilier unilatéralement le contrat en tout ou en partie (voir articles 7.1 à 7.3), Van Marcke a également le droit de contracter directement avec le client final et d'effectuer directement la livraison et la facturation au client final.

#### Article 8 - Solidarité

Si, à la demande de l'acheteur/demandeur, la facture est émise au nom d'un tiers, l'acheteur/demandeur reste à tout moment et en toutes circonstances solidairement responsable envers Van Marcke du respect de toutes les obligations découlant du contrat et des présentes conditions générales (et particulières éventuelles).

#### Article 9 - Responsabilité

- 9.1. Van Marcke ne peut être tenu responsable qu'en cas d'erreur grossière, de négligence grave ou d'intention dans le chef de Van Marcke. La responsabilité est en tout cas limitée à l'indemnisation des dommages prévisibles, directs et personnels, et Van Marcke ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages indirects ou consécutifs. En tout état de cause, la responsabilité de Van Marcke est limitée aux limites de la police d'assurance, et en cas de dommages non assurés, la responsabilité est limitée au montant de la facture. En cas de marchandises défectueuses, la responsabilité de Van Marcke est en tout cas limitée à la fourniture de marchandises de remplacement ou à la valeur marchande des marchandises fournies, à l'exclusion de toute autre responsabilité. Ainsi, Van Marcke ne peut en aucun cas être tenu responsable de la réparation gratuite des marchandises défectueuses.

- 9.2. Dans la mesure où les employés, prestataires de services/directeurs ou toute autre personne auxiliaire du groupe Van Marcke ne peuvent pas être blâmés pour une faute intentionnelle et/ou n'ont pas commis de faute ayant porté atteinte à l'intégrité physique ou à la vie d'une personne, le client/partie contractante renonce expressément, dans les limites légales, à la possibilité de tenir les employés, prestataires de services, directeurs du groupe Van Marcke et/ou toute personne agissant au nom du groupe Van Marcke qui peut être qualifiée de « personne auxiliaire » du groupe Van Marcke non contractuellement responsable en vertu de l'article 6.3 du nouveau code civil. Les employés, prestataires de services/directeurs ou toute autre personne auxiliaire du groupe Van Marcke sont des tiers bénéficiaires de cette disposition.

#### Article 10 - Groupe Van Marcke

- 10.1. Font partie du Groupe Van Marcke : les entreprises énumérées dans la politique de confidentialité sur <https://www.vanmarcke.com/fr-be/politique-de-confidentialite>.
- 10.2. Toutes les sécurités, garanties et droits, y compris la réserve de propriété en faveur de Van Marcke s'appliquent également en faveur et en garantie/sécurité de toutes les dettes du client envers les autres sociétés appartenant au groupe Van Marcke.

#### Article 11 - Prise de connaissance des Conditions Générales et Particulières

La version la plus récente des Conditions Générales et Particulières se trouve sur le Site Internet ([www.vanmarcke.com](http://www.vanmarcke.com)). Le client est toujours supposé en connaître la version la plus récente.

#### Article 12 - Protection des données

Van Marcke attache une grande importance au traitement correct des données à caractère personnel et agit 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 (ci-après : « GDPR » ou « RGPD »). Van Marcke renvoie à la politique de confidentialité figurant sur son Site Internet pour plus de détails sur la protection des données (<https://www.vanmarcke.com/fr-be/politique-de-confidentialite>).

#### Article 13 - Force majeure

13.1. Chaque partie est libérée de ses obligations pour peu et aussi longtemps que leur exécution est rendue impossible par un cas de force majeure. La partie qui invoque le cas de force majeure doit notifier sans délai à l'autre partie le début et la fin d'une telle circonstance.

13.2. Dans le cadre de l'application de la présente clause, sont considérés comme force majeure : grève, incendie, limitation d'énergie, inondation, dégâts des eaux, pandémie, averses ou chutes de neige ou tempêtes exceptionnelles ou toute autre catastrophe naturelle, grève ou suspension de livraison par le fournisseur de Van Marcke, cyberattaque... et, de manière plus générale, toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties et empêchant une des parties de remplir ses obligations. Si le cas de force majeure dure plus de 3 mois, chaque partie est en droit de rompre le contrat/la commande par écrit sans assumer aucune responsabilité ultérieure. Van Marcke est également libérée de toute responsabilité en cas de force majeure.

#### Article 14 - Droit applicable - tribunaux compétents

Tous les contrats conclus avec Van Marcke sont soumis au droit du pays du siège social de la société Van Marcke concernée, même si les lettres de change ont été acceptées avec une autre domiciliation. Tous les litiges sont de la compétence exclusive des tribunaux compétents du siège social de la société Van Marcke concernée, en France le Client non professionnel est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (article L 612-1 du Code de la consommation) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

## II. CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VAN MARCKE

### A. Carte Van Marcke Blue

#### Article 1 - Champ d'application

Sauf convention contraire écrite ou modification des présentes conditions, tous les accords actuels et futurs conclus entre Van Marcke et le client concernant la demande, l'octroi et l'utilisation de la Carte Van Marcke Blue

sont soumis aux « conditions particulières de la carte Van Marcke Blue » décrites ci-après, même si elles ne figurent pas dans les documents contractuels ci-après. Le client confirme avoir pris connaissance des « conditions particulières Carte Van Marcke Blue » ci-après et les accepter pour tous les accords actuels et futurs conclus avec la Van Marcke par le seul fait d'avoir reçu (par écrit ou par voie électronique) les présentes conditions générales (ou l'hyperlien) à la suite de la réception d'un devis, de l'envoi d'une commande, de la demande de Carte Van Marcke Blue et/ou de la réception de la facture ou d'une livraison. Les conditions générales du client sont expressément exclues, même si celles-ci sont communiquées après la communication des présentes conditions générales de vente. Les conditions (particulières) d'achat du client ne seront jamais acceptées tacitement.

## Article 2 - Définitions

- 2.1. « Émetteur de la Carte » : Van Marcke Trading Group, dont le siège social est établi à LAR BLOK Z 5,8511 Courtrai, qui fournira la Carte Van Marcke Blue et gèrera le système de carte Van Marcke Blue.
- 2.2. « Société de Vente » : la Van Marcke, dont le siège social est établi à.
- 2.3. « Client » : l'entité juridique ou la personne physique qui demande la carte et au nom de laquelle la carte est émise.
- 2.4. « Titulaire de carte » : l'employé, le mandataire ou toute autre personne mandatée par le Client.
- 2.5. « Numéro de client » : le numéro d'identification du Client auprès de l'Émetteur de la Carte.
- 2.6. « Numéro de groupe » : le numéro d'identification du Client au niveau du Groupe Van Marcke.
- 2.7. « Numéro d'utilisateur » : le numéro d'identification du Titulaire de la carte au nom duquel la carte est enregistrée.
- 2.8. « Profil de l'utilisateur » : les diverses fonctions et services octroyés au Titulaire de la carte par l'Émetteur de la Carte pour l'utilisation de la carte.
- 2.9. « Site Internet » : le site Internet sous l'URL [www.blueportal.vanmarcke.be](http://www.blueportal.vanmarcke.be)
- 2.10. « Point(s) de vente » : tous les points de vente belges de la Société de Vente.

## Article 3 - Demande et attribution de la carte Blue

- 3.1. Les entreprises établies en Belgique, au Luxembourg, en France, en Suisse, les institutions publiques et les indépendants reconnus comme « professionnels » par l'Émetteur de la Carte et/ou la Société de Vente peuvent participer au système de carte Van Marcke Blue.
- 3.2. Dès son acceptation par l'Émetteur de la Carte, ce dernier met la Carte à la disposition du client par courrier à l'adresse connue de l'Émetteur de la Carte. Le contrat d'utilisation de la Carte est conclu par l'acceptation en ligne des conditions d'utilisation lors du processus d'inscription.
- 3.3. La Carte personnelle, munie d'une puce lisible sans fil, donne accès à tous les Points de Vente et permet d'effectuer des achats sur tous les sites Van Marcke belges.

## Article 4 - Droits et obligations du Client

- 4.1. L'Émetteur de la Carte accorde au client le droit d'utiliser la (les) carte(s) fournie(s) pour acheter des produits par voie électronique auprès de la Van Marcke. La Carte donne également au Client le droit d'accéder aux Points de Vente afin d'y effectuer des achats.
- 4.2. Le Client s'engage à utiliser la (les) Carte(s) en toute bonne foi et à prévenir tout usage illicite de la Carte. Il garantit que toutes les dispositions stipulées dans les présentes conditions, tant par lui-même que par son (ses) employé(s) -titulaire(s) de Carte ou par ses mandataire(s), seront respectées.
- 4.3. En cas de modification des informations fournies par le Client dans le formulaire de demande, le Client devra immédiatement en informer l'Émetteur de la Carte par écrit, à l'adresse suivante : Van Marcke Trading Group, Service Clientèle, LAR BLOK Z5, 8511 Courtrai. L'Émetteur de la Carte ne peut être tenu responsable des dommages causés par la non-communication de renseignements ou par la communication d'informations inexactes.
- 4.4. Les contrats de vente ne peuvent être conclus qu'entre la Société de Vente et le Client. L'Émetteur de la Carte est le gestionnaire du système de carte Van Marcke Blue et n'est pas une Société de Vente.
- 4.5. Dans le cadre de la gestion des cartes, le Client a accès à une partie spécialement mise à sa disposition sur le Site Van Marcke par le biais d'un mot de passe sécurisé. Afin d'accéder à la partie privilégiée du Site Van Marcke, le Client doit créer un mot de passe une seule fois. L'attribution de Cartes à un Titulaire de Carte et l'activation de fonctions à la Carte de ce Titulaire sont de la seule responsabilité du Client.

## Article 5 - Les fonctions de la Carte Blue

- 5.1. L'activation des différentes fonctions est une décision unilatérale et incontestable de l'Émetteur de la Carte.

- 5.2. L'Émetteur de la Carte peut lui attribuer les fonctions suivantes :
1. La fonction d'accès aux boutiques libre-service du Groupe Van Marcke.  
La Carte est équipée à cet effet d'une puce lisible à distance qui reconnaît clairement la Carte. Le Titulaire de la Carte doit tenir la Carte devant le lecteur de carte au niveau de la porte d'entrée du magasin libre-service. Si la carte a été validée en tant que carte d'accès, la porte s'ouvrira, après quoi le Titulaire de la carte peut accéder au magasin libre-service.
  2. La fonction permettant d'effectuer des achats dans les magasins libre-service du Groupe Van Marcke.  
Le Titulaire de la Carte doit se présenter au guichet avant de quitter le magasin libre-service. S'il souhaite acheter des marchandises, le Titulaire de la Carte doit remettre sa carte à l'employé du magasin. Ce dernier lira la carte à l'aide d'un lecteur (lecteur de code-barres ou lecteur de carte à puce). De cette manière, il sera établi de façon irréfutable que la facturation des marchandises que le Titulaire de la carte souhaite acheter doit être effectuée par le Client. En cas d'autoscanning, le client scanne sa propre Carte avec le scanner ou saisit manuellement son numéro de carte.

#### Article 6 - Facturation

Tous les achats effectués par le Client avec la Carte dans l'un des Points de Vente sont facturés par la Société de Vente. Le paiement s'effectue conformément aux conditions générales et particulières.

#### Article 7 - Utilisation de la carte

- 7.1. Sur demande, le Titulaire de la Carte devra s'identifier au moyen d'une pièce d'identité. La Société de Vente n'est toutefois pas tenue de s'identifier. La Société de Vente peut supposer que le Titulaire de la Carte dispose des droits nécessaires pour effectuer des achats au nom du Client, par le simple fait qu'il est en possession de la Carte.
- 7.2. En cas de défaut du lecteur automatique, la Carte sera acceptée manuellement. Le Titulaire de la Carte devra apposer sa signature, son nom et son Numéro de client sur le bon de livraison et présenter sa carte d'identité.
- 7.3. Ni l'Émetteur de la Carte ni la Société de Vente ne sont responsables des dommages de quelque nature que ce soit causés par, en relation avec ou résultant de dysfonctionnements du réseau téléphonique ou électrique, de dommages ou de toute forme de non-acceptation de la Carte ou de son utilisation (abusive) par le Client ou le Titulaire.

#### Article 8 - Perte - vol

- 8.1. Le Client est seul responsable de tout usage abusif ou erroné de la Carte, que ce soit par les Titulaires de la carte ou par des tiers.
- 8.2. En cas de perte, de vol ou d'utilisation abusive d'une Carte, ou si le client n'a pas reçu sa carte à temps, il doit en informer immédiatement l'Émetteur de la Carte par téléphone (0800/30 641). Cette notification doit être confirmée sans délai par courrier recommandé à l'Émetteur de la Carte, Service Clientèle, LAR BLOK Z5, 8511 Courtrai, où une nouvelle carte pourra également être demandée. L'Émetteur de la Carte s'efforcera dès que possible d'exclure toute utilisation ultérieure de la Carte en question à compter de la notification.
- 8.3. Le vol ou l'utilisation abusive de la Carte doit également être immédiatement signalé à la police.  
Le Client reste responsable du paiement des transactions effectuées avec la Carte, mais pas après son blocage auprès de l'Émetteur de la Carte, ni pendant plus de 24 heures à compter de la réception du courrier recommandé susmentionné.
- 8.4. Le Client devra fournir sans délai à l'Émetteur de la Carte tous les renseignements demandés, par écrit si nécessaire, concernant les circonstances susmentionnées.

#### Article 9 - Résiliation

- 9.1. Chaque partie peut mettre fin à la mise à disposition de la carte à tout moment par écrit, moyennant l'observation d'un préavis de 10 jours ouvrables.
- 9.2. À l'exception des dispositions de l'article 8, le Client est responsable de toutes les conséquences de l'utilisation (abusive) de toutes les cartes non retournées.
- 9.3. Sans préjudice de tous les autres droits, y compris le droit à une indemnisation, l'Émetteur de la Carte a le droit, avec effet immédiat, sans mise en demeure écrite et sans obligation d'indemnisation, de rendre inutilisables la ou les cartes par voie électronique et/ou d'exclure le client de toute autre participation dans les cas suivants :
  - a) le Client/le Titulaire de Carte ne respecte pas ses obligations envers l'Émetteur de Carte et/ou toute autre partie Groupe Van Marcke;

- b) il existe des indices sérieux d'une solvabilité insuffisante du Client;
  - c) le Client vient à transférer une ou plusieurs composantes de son entreprise à un tiers ou contribuer à une société;
  - d) en cas de cessation des paiements, d'insolvabilité notoire ou de faillite du Client et en cas de saisie des biens du Client;
  - e) il existe des indices sérieux d'utilisation abusive ou frauduleuse de la Carte, à l'égard ou non d'une société du Groupe Van Marcke;
  - f) un Titulaire de Carte ou un Client s'oppose au traitement de ses données à caractère personnel;
  - g) la carte n'est pas utilisée pendant une longue période (à déterminer par l'Émetteur de la Carte)
- Dans les cas susmentionnés, toutes les créances de l'Émetteur de Carte et du Groupe Van Marcke à l'égard du Client deviennent exigibles immédiatement et de plein droit.

9.4. L'Émetteur de la Carte se réserve le droit de modifier et/ou de résilier le système de carte bleue Van Marcke à tout moment pour des raisons technologiques ou autres.

## B Site Internet Van Marcke Blue

### Article 1 - Champ d'application

Sauf convention contraire écrite ou modification des présentes conditions, tous les accords actuels et futurs conclus entre Van Marcke et le client concernant l'accès et l'utilisation du Site Internet Van Marcke Blue sont soumis aux « conditions particulières du Site Internet Van Marcke Blue » décrites ci-après, même si elles ne figurent pas dans les documents contractuels ci-après. Le client confirme avoir pris connaissance des « conditions particulières Site Internet Van Marcke Blue » ci-après et les accepter pour tous les accords actuels et futurs conclus avec la Van Marcke par le seul fait d'avoir reçu (par écrit ou par voie électronique) les présentes conditions générales (ou l'hyperlien) à la suite de la réception d'un devis, de l'envoi d'une commande, d'une demande d'accès au Site Internet Van Marcke Blue, de la demande de carte Van Marcke Blue et/ou de la réception de la facture ou d'une livraison. Les conditions générales du client sont expressément exclues, même si celles-ci sont communiquées après la communication des présentes conditions générales de vente. Les conditions (particulières) d'achat du client ne seront jamais acceptées tacitement.

### Article 2 - Définitions

- 2.1. Site Internet : site sous l'URL <https://blue.vanmarcke.com>
- 2.2. Site Portal : site sous l'URL <https://myblue.vanmarcke.com>
- 2.3. Client : l'entité juridique ou la personne physique qui demande l'accès au Site Internet et qui reçoit tous les droits de gestion.
- 2.4. Utilisateur : l'employé, le mandataire ou toute autre personne mandatée par le Client pour utiliser le Site Internet en son nom.

### Article 3 - Accès au Site Internet

- 3.1. Van Marcke détermine de manière autonome la manière dont le Client accède au Site Internet et le Site portal. Dans tous les cas, Van Marcke prendra des mesures de sécurité à des fins d'identification.
- 3.2. La création et la gestion des Utilisateurs sont de la seule responsabilité du Client. Van Marcke n'a aucune obligation de contrôle à cet égard : si le Client crée un utilisateur, Van Marcke peut supposer que ce dernier a le droit de passer une commande pour le Client, tant que ce dernier ne supprime pas l'utilisateur.

### Article 4 - Utilisation du Site Internet

- 4.1. Van Marcke met le Site Internet et le Site Portal à la disposition du Client uniquement dans le cadre de ses activités et sans préjudice de propres risques commerciaux de ce dernier et de la responsabilité qui lui incombe de s'organiser suffisamment pour remplir ses obligations contractuelles vis-à-vis de ses propres Clients.
- 4.2. Bien que Van Marcke s'efforce d'assurer la qualité des informations diffusées sur ou par le biais de son Site Internet et Site Portal, Van Marcke ne garantit aucunement l'exactitude, l'exhaustivité ou l'actualité de ces informations. Van Marcke ne peut être tenue responsable d'une erreur typographique ou de toute autre faute ou lacune dans les informations fournies sur son Site Internet. Dans l'hypothèse où des informations sur un produit, telles que le prix dudit Produit, seraient erronées sur le Site Internet, quel qu'en soit le motif, Van Marcke se réserve le droit de refuser ou d'annuler la commande d'un tel produit, que la commande ait été confirmée ou non, ou que le prix du produit ait déjà été débité ou non. Si le prix a été débité, le montant débité sera crédité sur le compte du Client. Les informations affichées sur le Site Internet n'ont aucune valeur contractuelle dans la relation entre Van Marcke, d'une part, et le Client,

d'autre part, sauf les renseignements explicitement confirmés par Van Marcke. Van Marcke se réserve le droit de modifier et de compléter les informations mises à disposition sur le Site Internet à son gré. Van Marcke ne sera en aucun cas tenue de verser une quelconque indemnité en raison des informations fournies, en ce compris un préjudice financier ou commercial, une perte de données, un manque à gagner, des économies manquées, un retard d'activité, et ce, même si Van Marcke a été informée de la possibilité d'un tel préjudice.

- 4.3. Le Site Internet et le Site Portal est une création originale dont le contenu et la structure sont protégés par des droits d'auteur ou autres droits de propriété intellectuelle. Les logos, dessins, images et sons utilisés sur le Site sont également protégés par des droits d'auteur. Sauf le consentement écrit préalable de l'Émetteur de la Carte, toute reproduction, diffusion, traduction ou adaptation, quelle que soit sa forme, est interdite. La marque Van Marcke ainsi que le nom des produits Van Marcke sont protégés en tant que marques déposées et dénominations commerciales. Les autres noms de produits ou de sociétés mentionnés sur le Site Internet et sur le Site Portal peuvent également être protégés juridiquement.
- 4.4. Les sites de tiers vers lesquels des liens hypertextes sont créés ne sont pas contrôlés par Van Marcke et Van Marcke ne peut être tenue responsable du contenu de ces sites ni des liens hypertextes que ce site crée vers d'autres sites. Un lien hypertexte vers des sites tiers ne constitue en aucun cas une approbation ou une garantie de qualité de la part de Van Marcke.
- 4.5. Les produits et le matériel sont présentés sur le Site Internet ou le Site Portal sous réserve de leur disponibilité et peuvent être modifiés ou retirés à tout moment sans notification préalable.

## C. Vente de marchandises

### Article 1 – Champ d'application

Sauf convention contraire écrite ou modification des présentes conditions, tous les accords actuels et futurs conclus entre Van Marcke et le client relatifs à la simple vente de marchandises sont soumis aux « conditions particulières vente de marchandises » décrites ci-après, même si elles ne figurent pas dans les documents contractuels ci-après. Le client confirme avoir pris connaissance des « conditions particulières vente de marchandises » ci-après et les accepter pour tous les accords actuels et futurs conclus avec la Van Marcke parle seul fait d'avoir reçu (par écrit ou par voie électronique) les présentes conditions (ou l'hyperlien) à la suite de la réception d'un devis, de l'envoi d'une commande, de la demande de carte Van Marcke Blue et/ou de la réception de la facture ou d'une livraison. Les conditions générales du client sont expressément exclues, même si celles-ci sont communiquées après la communication des présentes conditions générales de vente. Les conditions (particulières) d'achat du client ne seront jamais acceptées tacitement.

### Article 2 - Modalités de livraison - acceptation

- 2.1. Même si une date butoir est indiquée, le délai de livraison est uniquement approximatif. Un retard de livraison ne pourra en aucun cas entraîner la nullité de la commande, le refus de la livraison ou toute forme d'indemnisation.
- 2.2. Toute modification de la commande sur ordre du client entraînera automatiquement la caducité des délais de livraison initialement fixés.
- 2.3. Des facteurs externes (tels que, par exemple, des dommages aux marchandises ou un retard de livraison dans le chef du fournisseur de Van Marcke) peuvent entraîner une prolongation du délai de livraison. Ces facteurs constituent un cas de force majeure dans le chef de Van Marcke.
- 2.4. Si le client indique un point de vente (POS) de Van Marcke comme adresse de livraison, le client recevra la facture pour les marchandises (stock et NO-STOCK) dès que les marchandises quittent l'entrepôt central de Van Marcke pour être transportées vers le POS. Le risque sera transféré à la livraison. Sauf mention contraire, les marchandises sont toujours transportées aux frais et aux risques du client, quel que soit le moyen de transport ou le transporteur.
- 2.5. L'indication de l'adresse de livraison et du mode de livraison relève de la seule responsabilité du client. Si personne n'est présent sur place pour réceptionner les marchandises au moment de la livraison, celle-ci est réputée conforme aux informations mentionnées sur le bon de livraison. Compte tenu du transfert des risques, le client est seul responsable du stockage des marchandises. La livraison aura lieu devant le chantier ou l'habitation indiquée par le client au moment de la commande.
- 2.6. Van Marcke se réserve le droit de demander un cautionnement pour les porteurs de charge fournis avec les marchandises (p.ex. palettes euro)
- 2.7. Sauf disposition contraire expresse, Van Marcke n'accepte pas, directement ou indirectement,

l'installation des marchandises commandées et livrées. Tout problème relatif à l'installation relève de la responsabilité exclusive du client.

### Article 3 - Marchandises hors stock

- 3.1. Les marchandises non stockées (MHS) sont des commandes qui ont été spécialement commandées ou fabriquées pour le client et qui ne font donc pas partie de l'assortiment standard de Van Marcke. Une commande de marchandises est donc irrévocable et ne peut être annulée ou renvoyée.
- 3.2. Au moment de la commande, le client doit communiquer le délai de livraison souhaité pour ces marchandises, en tenant compte des délais de livraison habituels. Sur cette base, la commande sera transmise au fournisseur. Dès que les articles commandés sont arrivés chez Van Marcke, le client en est informé et il lui est demandé de préciser la date et l'adresse de livraison.
- 3.3. Si le client n'a toujours pas acheté les marchandises NOS dans les 6 mois suivant la notification de disponibilité, la commande de marchandises NOS sera facturée dans son intégralité et sera due. Tout paiement anticipé effectué à ce moment-là sera déduit de cette facture. Au plus tard dans les 3 mois suivant la facturation de ces marchandises, des frais de stockage forfaitaires mensuels de 30 EUR seront facturés pour chaque mois entamé jusqu'à la date d'enlèvement/de livraison des marchandises.
- 3.4. Si la livraison est effectuée directement du fournisseur au client, Van Marcke se réserve le droit de facturer les frais (de transport) y afférents. Le montant minimum de ces frais est de 15 €.

### Article 4 - Retours

- 4.1. Van Marcke est prête à reprendre les marchandises dans un délai d'un mois après livraison/enlèvement, à condition que l'article :
  - soit accompagné du bon de livraison ou de la facture d'achat
  - soit en bon état et conservé dans un emballage intact
  - soit suivi en stock chez Van Marcke
  - ne contienne aucun circuit électronique.
- 4.2. Si ces conditions ne sont pas remplies, Van Marcke est en droit de refuser le retour de la marchandise.

### Article 5 - Conformité

- 5.1. Le client vérifiera la conformité de chaque livraison immédiatement après la réception. Toute réclamation concernant des non-conformités ou des vices apparents (par exemple des dimensions erronées) devra, sous peine de nullité, être signalée par le client dans les 10 jours ouvrables suivant la livraison et dans tous les cas, avant l'installation des marchandises livrées. Van Marcke ne peut en aucun cas être tenue responsable des frais d'installation et de démontage et autres dommages consécutifs en cas de défaut ou de non-conformité d'un bien livré qui était visible ou raisonnablement visible au moment de la livraison.
- 5.2. Sous peine de nullité, les vices cachés doivent être signalés dans les 10 jours ouvrables suivant leur découverte pour les clients professionnels, et dans les 2 mois suivant leur découverte pour les consommateurs. Toute réclamation devra être formulée par écrit et documentée par la présentation du bon de livraison et de la facture, faute de quoi le client perdra ses droits.
- 5.3. L'utilisation de la marchandise, même d'une partie de la livraison, suppose son acceptation. Aucun retour ne sera possible sans l'accord écrit de Van Marcke, ce qui n'implique aucune reconnaissance d'une éventuelle demande de retour ultérieure.
- 5.4. La charge de la preuve du respect des délais incombe au client. Passé ce délai, toute livraison devra être considérée comme irrévocable et acceptée dans sa totalité. Les réclamations, même si elles sont fondées, n'autorisent pas le client à suspendre l'exécution ultérieure de tout contrat conclu avec Van Marcke.

### Article 6 - Garantie

- 6.1. La garantie sur les marchandises livrées par Van Marcke est limitée à la garantie à laquelle Van Marcke est tenue par la loi à l'égard du client et, le cas échéant, à la garantie fournie par le fabricant des biens livrés. La garantie couvre uniquement un défaut de conformité existant au moment de la livraison pour peu que la marchandise ait été utilisée et installée conformément au mode d'emploi et aux instructions de montage.
- 6.2. Conformément aux dispositions légales Van Marcke assurera, en cas notification à temps d'un vice, la réparation ou le remplacement gratuit, selon son choix, sans frais à l'égard du client/du consommateur. Si cela s'avère déraisonnable ou impossible, elle proposera une réduction de prix appropriée.
- 6.3. En cas de vente de marchandises de liquidation, le client reconnaît qu'une réparation ou un remplacement gratuit ne sera pas toujours possible, si bien qu'une réduction de prix appropriée ou la résiliation du contrat pourrait s'avérer la seule solution.

#### Article 7 - Service Express Van Marcke

- 7.1. Van Marcke Express est un service offert par Van Marcke aux clients professionnels. Van Marcke se réserve le droit d'offrir ce service uniquement à un groupe particulier de clients qui remplit des conditions fixées au préalable, et uniquement si le produit est en stock. Van Marcke peut faire appel à un tiers pour l'exécution de ce service.
- 7.2. À la demande du client, Van Marcke Express peut livrer les produits à l'endroit choisi par le client (par exemple sur un chantier). Le client effectuera sa demande par téléphone dans un magasin Van Marcke Technics. La demande du client sera toujours confirmée par écrit par Van Marcke (sous la forme d'un bon de commande), ce qui constituera la preuve de l'accord conclu entre Van Marcke et le client.
- 7.3. Si le client remplit les conditions ci-après, un montant forfaitaire de 25 € lui sera facturé :
  - L'adresse de livraison se trouve dans un rayon de 25 kilomètres depuis Van Marcke Technics.
  - Le produit ne dépasse pas les dimensions suivantes : longueur  $\leq$  150 cm, largeur  $\leq$  110 cm, hauteur  $\leq$  105 cm.
- 7.4. Van Marcke se réserve le droit d'ajuster ce montant en fonction des conditions réelles du marché. Dans le cas contraire, Van Marcke facturera le prix réel au client.
- 7.5. Van Marcke s'efforcera de fournir ce service dans un délai donné. Van Marcke ne pourra cependant être tenue responsable de facteurs indépendants de sa volonté qui retardent l'exécution du service, tels que des embouteillages, une panne de voiture, etc.

#### Article 8 - Service Van Marcke Pick Up 24/7

- 8.1. Van Marcke Pick Up 24/7 est un service offert par Van Marcke aux clients professionnels. Van Marcke se réserve le droit d'offrir ce service uniquement à un groupe particulier de clients qui remplit des conditions fixées au préalable, et uniquement si le produit est en stock et / ou dans des circonstances exceptionnelles.
- 8.2. Le service Van Marcke Pick Up 24/7 permet à un client de passer une commande par téléphone par le biais d'un magasin Van Marcke Technics (ou par des autres moyens, à déterminer par Van Marcke) et demander que cette commande soit placée dans un « pick up point » en attendant son enlèvement. Il peut s'agir d'un conteneur d'enlèvement sur le parking d'un magasin Technics ou d'un espace fermé dans un magasin Technics. Le client recevra des instructions pour enlever le produit et/ou un code d'accès personnel et/ou pourra y accéder sur son smartphone et pourra choisir l'heure d'enlèvement, dans un délai raisonnable.
- 8.3. La demande du client sera toujours confirmée par écrit (sous la forme d'un bon de commande), ce qui constituera la preuve de l'accord conclu entre Van Marcke et le client.
- 8.4. Le « pick up point » est également accessible à d'autres clients. Le Client s'engage à ne retirer que le produit qu'il a commandé. Si le client souhaite faire appel au service Pick Up 24/7, les risques de perte, de vol, etc. des produits sont entièrement à sa charge. Le client s'engage à vérifier la conformité des produits au « pick up point ». S'ils ne sont pas conforme à la commande, il laissera les produits au « pick up point ». Si le client retire les produits, il est réputé les avoir acceptés. Il ne peut donc plus invoquer les défauts visibles et / ou les dommages visibles et / ou la non-conformité des produits.

### D Conseils techniques sans engagement

#### Article 1 - Champ d'application

Sauf convention contraire écrite ou modification des présentes conditions, tous les accords actuels et futurs conclus entre Van Marcke et le client relatifs à la réalisation d'études ou à la dispense de conseils sont soumis aux « conditions particulières conseils techniques sans engagement » décrites ci-après, même si elles ne figurent pas dans les documents contractuels ci-après. Le client confirme avoir pris connaissance des conditions particulières ci-après et les accepter pour tous les accords actuels et futurs conclus avec la Van Marcke par le seul fait d'avoir reçu (par écrit ou par voie électronique) les présentes conditions générales (ou l'hyperlien) à la suite de la réception d'un devis, de l'envoi d'une commande, de la réception d'un conseil et/ou de la facture. Les conditions générales du client sont expressément exclues, même si celles-ci sont communiquées après la communication des présentes conditions générales de vente. Les conditions (particulières) d'achat du client ne seront jamais acceptées tacitement.

#### Article 2 - Nature du service

La mission de Van Marcke implique une obligation de moyens. En acceptant la commande, Van Marcke s'engage

à l'exécuter au mieux de ses possibilités et de sa perspicacité et à viser un résultat utile au client. Ces obligations de Van Marcke ne peuvent être considérées comme une obligation de résultat ni comme une garantie. Ce service est de nature purement technique. Van Marcke n'est pas le conseiller juridique du client.

#### Article 3 - Délais

Les délais d'exécution ou autres délais prévus dans le devis sont purement indicatifs et, sauf convention contraire expresse, ne peuvent donner lieu à un quelconque dédommagement ni à une rupture du contrat. Si les parties conviennent expressément du strict respect des délais et imposent une pénalité en cas de retard de prestations de Van Marcke, le total de ces pénalités prévues dans le contrat sera limité à 5 % de l'indemnité convenue pour la commande en question.

#### Article 4 - Obligation d'information

Tous les frais résultant d'une information tardive, erronée ou incomplète de la part du client, en ce compris les dommages-intérêts et autres indemnités éventuellement imposées à Van Marcke, sont toujours à la charge du client, qui en préservera intégralement Van Marcke.

#### Article 5 - Acceptation des prestations

Sauf en cas de refus écrit motivé par écrit dans un délai de quinze (15) jours, les prestations sont réputées acceptées par le client. Le délai de quinze (15) jours est calculé à compter de la réception des documents de l'étude ou de parties de celle-ci. Si le client refuse tout ou partie de l'étude en avançant un motif, Van Marcke se chargera, dans la mesure où le rejet est fondé sur des motifs raisonnables, d'apporter les améliorations et/ou les compléments jugés nécessaires par le client et de les soumettre de nouveau à son approbation. Ces adaptations n'entraîneront aucune compensation supplémentaire. En cas de refus non motivé, injustifié ou renouvelé de l'étude, Van Marcke a le choix suivant :

- constater que le refus (renouvelé) ne repose sur aucun motif raisonnable, maintenir l'étude et passer à la phase suivante de l'étude;
- constater que le refus ne repose sur aucun motif raisonnable, maintenir l'étude et considérer que l'étude a pris fin conformément à l'article 7 en la matière.

Dès que le délai de quinze (15) jours imparti au client pour formuler ses remarques est écoulé ou dès que Van Marcke établit que le refus de l'étude n'est fondé sur aucun motif raisonnable et maintient donc son étude, Van Marcke a le droit de soumettre la facture d'indemnisation correspondante. Toute modification apportée à l'étude ou à des parties/phases de celle-ci après approbation de l'étude susmentionnée ou de parties/phases de celle-ci, ou toute prestation qui devra encore être fournie après approbation de l'étude ou des parties/phases de celle-ci, quel qu'en soit le motif, sera considérée comme une modification des prestations déjà fournies et donnera droit à une indemnisation supplémentaire et à une prolongation du délai conformément aux présentes conditions générales.

#### Article 6 - Modifications de la mission

- 6.1. Si les conditions du marché changent ou si le délai d'exécution de la mission est prolongé par le client ou des tiers après la conclusion du contrat et avant l'exécution complète de la mission, compromettant ainsi la rentabilité de la mission, la rémunération préalablement convenue sera revue à la demande de Van Marcke. Si, à la demande du client, la réalisation du projet est scindée en différents marchés (lots) ou phases non successives, Van Marcke a le droit d'augmenter la rémunération.
- 6.2. Van Marcke examinera toute demande de modification, de travaux supplémentaires ou de révision formulée par le client. Une estimation du coût des prestations et de leur influence sur les délais d'exécution convenus sera communiquée au client dans un délai raisonnable. Si la modification et/ou la prolongation demandée de la commande n'est pas effectuée, les travaux mis en œuvre pour évaluer les prestations et estimer l'influence de la modification et/ou de la prolongation de l'échéancier demandée sera indemnisée. Toute prestation résultant de modifications et/ou d'extensions de la mission ou du projet, quel qu'en soit le motif, devra être remboursée par le client. Van Marcke se réserve le droit de refuser toute modification de la mission qui ne serait pas raisonnable ou équitable ou qui impliquerait des prestations ou des responsabilités non acceptables sur le plan professionnel.

#### Article 7 - Résiliation unilatérale

- 7.1. Conformément à la loi, le client peut résilier le contrat à tout moment. Cette résiliation doit être effectuée par courrier recommandé. En plus, il est convenu que l'indemnité pour la perte de l'indemnité est fixée à

titre forfaitaire à 30 % de la partie de l'indemnité non perçue.

- 7.2. Les parties ont le droit de mettre fin unilatéralement à la mission sans intervention judiciaire si l'une des parties ne respecte pas l'une des dispositions du contrat, sous réserve du respect des conditions suivantes :
- la partie qui constate que l'autre partie ne respecte pas certains engagements, doit en aviser l'autre partie par courrier recommandé. Les dispositions du contrat qui ne sont pas respectées doivent être stipulées dans le courrier recommandé;
  - l'autre partie devra rectifier l'infraction constatée ou, le cas échéant, démontrer la force majeure et le notifier par lettre recommandée à la partie qui a constaté l'infraction, et ce, dans les 15 jours suivant la réception de cette lettre recommandée;
  - si la partie qui a commis l'infraction : ne réagit pas en temps utile - ou s'il est établi que la prétendue réparation de la violation ne correspond pas à la réalité - ou si le prétendu cas de force majeure n'en est en fait pas un, la partie qui a signalé la violation aura le droit de résilier le contrat avec effet immédiat. Cela devra être confirmé par courrier recommandé.

Si le contrat est résolu à la suite d'une infraction dans le chef du client, ce dernier devra indemniser Van Marcke pour tous les préjudices subis, y compris la perte de l'indemnisation. En tant qu'élément constitutif du préjudice, la perte de l'indemnité est fixée à titre forfaitaire à 30 % de la partie de l'indemnité non perçue en raison de la résolution.

- 7.3. En cas d'insolvabilité ou de faillite du client pendant l'exécution de la mission, le contrat, y compris les éventuels contrats de sous-traitance en cours, pour être résolu par Van Marcke de plein droit et sans mise en demeure, sans préjudice du droit de cette partie de prétendre à des dommages et intérêts. Van Marcke informera le client par courrier recommandé de sa décision de résoudre le contrat.

## E Van Marcke College

### Article 1 - Champ d'application

Sauf accord écrit contraire ou modification des présentes conditions, tous les contrats présents et futurs relatifs aux cours et formations entre la Van Marcke et le client sont soumis aux "Conditions générales du Collège Van Marcke" telles que stipulées ci-dessous, même si celles-ci ne sont pas mentionnées sur les documents (contractuels) suivants et même si elles dérogent aux conditions générales précédentes. Le client confirme qu'il a pris connaissance des "conditions générales du Collège Van Marcke" telles que stipulées ci-dessous et les accepte pour tous les contrats actuels et futurs relatifs aux formations et cours de Van Marcke par le simple fait de recevoir ces conditions générales (par écrit ou par voie électronique) à l'occasion de son inscription à une formation. Les conditions générales du client sont expressément exclues, même si elles sont communiquées après la communication des présentes conditions générales. Les conditions d'achat (particulières) du client ne peuvent jamais être acceptées tacitement.

### Article 2 - Prix

Les prix indiqués sur le site sont indicatifs et non contraignants. Le Van Marcke College se réserve le droit de modifier les prix à tout moment s'il existe des raisons objectives de le faire.

### Article 3 – Annulation d'une formation

3.1. Les cours doivent toujours être annulés en ligne via le site web du Van Marcke College au moins une semaine avant le début du cours.

3.2. Dans un délai de 7 jours avant le début de la formation, l'annulation ne peut se faire que par e-mail à [vmcollege@vanmarcke.com](mailto:vmcollege@vanmarcke.com), et l'intégralité des frais d'inscription reste due s'il s'agit d'une formation payante. S'il s'agit d'une formation gratuite, des frais administratifs de 35 € (hors TVA) seront facturés. Si l'étudiant fournit une preuve d'absence pour cause de maladie (au moyen d'un certificat médical), l'annulation est possible sans frais.

3.3. L'étudiant peut toujours être remplacé gratuitement par un autre participant pour le même cours de formation.

### Article 4 – Annulation d'un examen

L'annulation d'un examen doit toujours se faire via le site web du Van Marcke College au moins une semaine avant le début de l'examen. Dans un délai de 7 jours avant le début de l'examen, l'annulation est uniquement possible par e-mail à [vmcollege@vanmarcke.com](mailto:vmcollege@vanmarcke.com). Dans ce dernier cas, des frais administratifs de 105 euros (hors

TVA) seront facturés. En cas d'absence pour cause de maladie (prouvée par un certificat médical), aucun frais administratif ne sera facturé.

#### Article 5 - Paiement

Sauf convention contraire, toutes les factures établies par la Van Marcke relatives à des formations sont payables au comptant dans les 5 jours ouvrables suivant la date de facturation. Pour tout montant impayé à l'échéance fixée, un intérêt de 12 % par an, calculé à compter de l'échéance, sera dû de plein droit et sans mise en demeure préalable. En outre, les montants dus seront majorés de 10 % du montant de la facture avec un minimum de 25 euros, et ce, à titre de clause indemnitaire forfaitaire pour les frais administratifs supplémentaires qui en découlent

#### Article 6 – Changement de formation

Van Marcke Collège se réserve le droit d'annuler une formation, un cours ou une séance planifiée ou de la déplacer à une autre date, sans en être tenue responsable ni être tenue à une indemnisation. Auquel cas, les clients déjà inscrits auront le droit de se désinscrire et les frais d'inscription déjà payés leur seront remboursés intégralement.

#### Article 7 – Education digitale

7.1. Lors de son inscription, le participant au cours donne l'autorisation d'enregistrer des sessions digitales dans lesquelles il pourrait apparaître à l'écran. Celles-ci ne peuvent être partagées qu'avec les étudiants inscrits à ce cours et avec les membres du personnel du Group Van Marcke.

7.2. Les cours de formation digitales restent accessibles au membre du cours pendant 3 mois. S'il le souhaite, le participant peut revoir le cours de formation digitale jusqu'à 3 mois après la date de fin de la session en direct (dans le cas d'un webinaire en direct) ou après l'inscription (cours d'apprentissage en ligne). Le

#### Article 8 – Droit de propriété intellectuelle

Tout le matériel de cours - tant le contenu que le matériel image/audio, tant pour les cours en classe que pour les cours digitales - est protégé par le droit d'auteur et ne peut être utilisé que par le participant lui-même dans le cadre du cours auquel il s'est inscrit. Rien ne peut être enregistré (audio et/ou visuel), transmis, partagé, distribué et/ou rendu public par impression, photocopie, électronique ou de toute autre manière, ou stocké dans un système de stockage et de récupération de données et/ou mis à disposition pour consultation, sans l'autorisation écrite préalable du formateur et du Van Marcke Collège. Cela s'applique également en vue de se conformer à la législation sur la protection de la vie privée/GDPR.

#### Article 9 - Solidarité

Le client inscrit est toujours conjointement et solidairement responsable avec la personne morale au nom de laquelle la facture est demandée de toutes les obligations vis-à-vis de Van Marcke en cas de problèmes liés au paiement de la facture.

#### Article 10 - Responsabilité

10.1. L'étudiant reconnaît que le Collège Van Marcke n'est pas responsable pour tout dommage (matériel ou corporel) causé par des accidents, avant, pendant ou après les cours.

10.2. Le Collège Van Marcke veille avec le plus grand soin à la qualité des formations, orientations, conseils et informations qu'il fournit de bonne foi et avec l'expertise nécessaire. En aucun cas, elle ne peut être tenue responsable des pertes de profit, des pertes directes, indirectes, financières ou de toute autre perte découlant de ou liée à l'application, l'interprétation ou l'utilisation, de quelque manière que ce soit, des cours de formation, des orientations, des conseils et/ou des informations fournis.

#### Article 11 - Droit applicable et tribunal compétent

Tous les contrats conclus avec Van Marcke sont soumis au droit belge, même lorsque les lettres de change sont acceptées avec un autre domicile. Tous les litiges sont de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Courtrai, à moins que Van Marcke ne choisisse de porter le litige devant le tribunal du siège social ou du domicile du participant au cours.

#### F Van Marcke Installs et VM Lab

##### Article 1 - Champ d'application

Sauf convention contraire écrite ou modification des présentes conditions, tous les accords actuels et futurs

conclus entre Van Marcke et le client concernant les prestations exécutées dans le cadre de Van Marcke Installs sont soumis aux « conditions particulières Van Marcke Installs » décrites ci-après, même si elles ne figurent pas dans les documents contractuels ci-après. Le client confirme avoir pris connaissance des « conditions particulières Van Marcke Installs » ci-après et les accepter pour tous les accords actuels et futurs conclus avec la Van Marcke par le seul fait d'avoir reçu (par écrit ou par voie électronique) les présentes conditions générales (ou l'hyperlien) à la suite de la réception d'un devis, de l'envoi d'une commande et/ou de la réception de la facture ou d'une livraison. Les conditions générales du client sont expressément exclues, même si celles-ci sont communiquées après la communication des présentes conditions générales de vente. Les conditions (particulières) d'achat du client ne seront jamais acceptées tacitement.

#### Article 2 - Définitions

- 2.1. Client : le consommateur, à savoir toute personne physique qui agit à des fins ne relevant pas de ses activités commerciales, industrielles, artisanales ou professionnelles.
- 2.2. Site Internet : [www.vanmarcke.be](http://www.vanmarcke.be)
- 2.3. Service : le service « Van Marcke Installs » proposé par Van Marcke sur le Site Internet, par lequel le Client peut acheter un produit, installation comprise.
- 2.4. Produit : les produits proposés par Van Marcke dans le cadre du Service
- 2.5. Sélecteur de produits : outil en ligne sur le site web grâce auquel le client, après avoir rempli les données demandées, peut recevoir une offre non contraignante pour le produit choisi, y compris l'installation.

#### Article 3 - Conclusion du contrat

- 3.1. Le Client peut demander un devis gratuit et sans engagement pour un produit par le biais du Sélecteur de Produits. Ce devis sera basé sur les informations fournies par le Client dans le Sélecteur de Produits et sera envoyé au Client par e-mail.
- 3.2. Van Marcke contactera le Client pour convenir d'une visite sur le lieu d'installation du Produit. Le Client devra être présent lors de cette visite et effectuera les préparatifs nécessaires pour que Van Marcke ait accès à l'endroit où le Produit doit être installé. Van Marcke vérifiera si les informations fournies par le Client dans le Sélecteur de Produits sont correctes, si le bon Produit a été proposé en fonction de la situation réelle, et examinera, en concertation avec le Client, si des ajustements et/ou des ajouts au devis sont nécessaires.
- 3.3. Van Marcke établira un devis définitif après la visite du site et le fera parvenir au Client par e-mail. Ce devis est sans engagement et est valable pendant 30 jours.
- 3.4. Le contrat prendra effet au moment où le devis définitif signé par le Client sera remis à Van Marcke. Dans le cas exceptionnel (par exemple en cas d'urgence) où le Client n'a pas confirmé le devis définitif par écrit, mais que la facture d'acompte établie par Van Marcke a été payée par le Client, ce paiement servira de preuve de l'existence du contrat conformément au dernier devis établi.
- 3.5. Van Marcke se réserve le droit de ne pas soumettre de devis définitif et/ou de refuser la commande du Client s'il s'avère que l'installation ne peut être effectuée de manière conforme ou en toute sécurité, ou si le Client n'a pas rendu possible la visite sur site.

#### Article 4 - Signature électronique

Le Client accepte qu'une grande partie de la communication soit effectuée par e-mail et par téléphone. Le Client est donc tenu de fournir un numéro de téléphone sur lequel il est facilement joignable, une adresse e-mail valide et de consulter régulièrement ses e-mails. Le Client veille également à ce que les e-mails de Van Marcke ne soient pas traités comme spam. Un e-mail (ou tout document signé à la main, puis scanné) aura la même force probante qu'un document signé à la main.

#### Article 5 - Prix

Le prix indiqué s'entend TVA et toute autre taxe applicable comprises. Les services inclus dans le prix sont mentionnés sur le Site Internet.

#### Article 6 - Facturation et paiement

- 6.1. Après la conclusion du contrat, Van Marcke établira une facture d'acompte d'un montant égal à 50 % du montant total du contrat et l'enverra au Client par e-mail. La facture devra être payée dans un délai de 5 jours à compter de son envoi au Client.
- 6.2. Après paiement de l'acompte, Van Marcke procédera à la livraison du Produit en concertation avec le

- Client et une date d'installation sera fixée.
- 6.3. La facture du solde sera établie et envoyée au Client par e-mail après installation du Produit. Sauf convention écrite contraire, cette facture est payable à la date d'échéance indiquée.
  - 6.4. Toute contestation concernant la facture devra, sous peine de nullité, être notifiée par courrier recommandé et motivé à Van Marcke dans les 8 jours suivant la réception de la facture. Toute réclamation relative aux factures électroniques devra être signalée dans le même délai d'expiration, et ce, par lettre recommandée ou par e-mail (avec accusé de réception) à l'adresse e-mail à partir de laquelle la facture électronique a été envoyée. À défaut, la facture sera irrévocablement réputée acceptée.
  - 6.5. En cas de retard de paiement, des intérêts de retard seront dus de plein droit et sans mise en demeure préalable au taux d'intérêt légal sur le solde restant dû.

#### Article 7 - Livraison et installation

- 7.1. La livraison et l'installation n'auront lieu que les jours ouvrables pendant les heures de bureau normales. L'horaire sera fixé en concertation avec le Client après paiement de l'acompte par le Client, en principe dans les trente jours suivant la conclusion du contrat, sauf si le Client indique que l'installation doit être effectuée à une date ultérieure et/ou si aucune date appropriée ne peut être trouvée. Si le Client n'est pas présent à l'heure convenue, Van Marcke est en droit de lui facturer un montant forfaitaire de 150 € pour couvrir les frais de déplacement et d'administration.
- 7.2. Van Marcke a le droit de sous-traiter la visite du site et l'installation.
- 7.3. Les frais occasionnés lors de l'installation en raison de circonstances imprévues ou du fait que le client ne rend pas possible ou complique l'avancement des travaux seront à la charge de ce dernier.

#### Article 8 - Transfert de propriété et de risques

- 8.1. Le Client devient propriétaire des produits livrés et installés par Van Marcke conformément aux articles 4.1 et 4.2 des Conditions Générales.
- 8.2. Le risque sera transféré au moment de l'installation.

#### Article 9 - Garantie

- 9.1. Conformément à la Loi, Van Marcke est responsable à l'égard du Client de tout défaut de conformité existant au moment de la livraison des produits et qui se manifeste dans un délai de deux ans à compter de ladite livraison.
- 9.2. Le délai dans lequel le Client doit informer Van Marcke du défaut de conformité est fixé à deux mois à compter du jour où le Client a découvert le défaut.
- 9.3. Le droit à un recours du Client prend fin après un délai d'un an à compter du jour où il a constaté le défaut de conformité, sans que ce délai puisse expirer avant la fin du délai de deux ans visé à l'article 9.1.
- 9.4. En cas de notification dans les temps, compte tenu des articles 9.1 à 9.3, Van Marcke fournira, à sa discrétion, une réparation ou un remplacement gratuits. Si cela s'avère déraisonnable ou impossible, elle proposera une réduction de prix appropriée.
- 9.5. La garantie proposée par Van Marcke se limite à la garantie légale et, le cas échéant, aux dispositions de garanties relatives aux vices cachés. Tout recours à la garantie est par conséquent exclu si le défaut de conformité ou le vice caché n'existe pas au moment de la livraison et a par exemple été causé par des causes externes.

#### Article 10 - Droit de rétractation

- 10.1. Le Client dispose d'un droit de rétractation d'un délai de 14 jours civils dans lequel il peut se rétracter sans indication de motif. Le délai de rétractation commence à courir le lendemain de la conclusion du contrat.
- 10.2. Le Client doit informer Van Marcke de sa décision de se rétracter avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours civils. Il devra le faire comme suit :
  - un formulaire de rétractation rempli, signé et envoyé à Van Marcke;
  - une déclaration sans ambiguïté indiquant clairement sa décision de se rétracter (par exemple, téléphone, e-mail, SMS, courrier, etc.);
- 10.3. Si le Client souhaite exercer son droit de rétractation et que le produit a déjà été installé, Van Marcke enlèvera le Produit à un moment convenu. Le Client devra préparer le Produit pour le transport. Le Client sera responsable de tous les frais directs de transport du Produit, y compris pour son enlèvement.
- 10.4. Le Client sera responsable de toute dépréciation des marchandises résultant de leur utilisation et/ou de leur installation, allant au-delà de ce qui est nécessaire pour déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des marchandises. Il est donc tenu de manipuler et d'inspecter les marchandises avec le plus grand soin.

- 10.5. Van Marcke remboursera le Produit dans un délai de 14 jours suivant la notification visée à l'article 13.2. Toutefois, si le Produit n'a pas encore été retourné à ce moment, Van Marcke peut attendre d'avoir reçu le Produit avant de procéder au remboursement.
- 10.6. Le droit de rétractation est exclu si l'exécution a commencé à la demande expresse et préalable du Client. Dans ce cas, le Client reconnaît expressément qu'il perd son droit de rétractation.
- 10.7. Le risque et la charge de la preuve de l'exercice correct et dans les délais du droit de rétractation incombent au Client.

## G Van Marcke Service

### Article 1 - Champ d'application

- 1.1. Sauf convention contraire écrite ou modification des présentes conditions, tous les accords actuels et futurs conclus entre la Van Marcke (le cas échéant sous la dénomination commerciale « Van Marcke Service ») et le client relatifs à l'entretien, au dépannage, à l'installation ou la mise en service d'installations techniques sont soumis aux « conditions particulières Installations techniques » décrites ci-après, même si elles ne figurent pas dans les documents contractuels ci-après. Le client confirme avoir pris connaissance des « conditions particulières Installations techniques » ci-après et les accepter pour tous les accords actuels et futurs conclus avec la Van Marcke par le seul fait d'avoir reçu (par écrit ou par voie électronique) les présentes conditions générales (ou l'hyperlien) à la suite de la réception d'un devis, de l'envoi d'une commande, de la réception d'un conseil et/ou de la facture. Les conditions générales du client sont expressément exclues, même si celles-ci sont communiquées après la communication des présentes conditions générales de vente. Les conditions (particulières) d'achat du client ne seront jamais acceptées tacitement.
- 1.2. Par « installations techniques », nous entendons (liste non exhaustive) : chaudières, pompes à chaleur, chauffe-eau, adoucisseurs, ventilation, systèmes photovoltaïques, etc.

### Article 2 - Sous-traitance

Van Marcke a le droit de sous-traiter les prestations.

### Article 3 - Accords

- 3.1. En cas d'exécution d'un contrat de maintenance, une date sera fixée en concertation avec le client. Si des travaux d'entretien doivent être effectués, ils seront (sauf s'il s'agit d'entretien dans le cadre du traitement de l'eau) réalisés de préférence dans la période d'avril à septembre, mais ils peuvent également être effectués en dehors de cette période en fonction du planning et uniquement après approbation de Van Marcke.
- 3.2. En cas d'interventions hors du champ d'application du contrat d'entretien (p. ex. réparations, mise en service), le client prendra lui-même contact avec Van Marcke et une date sera fixée en concertation avec le client. Van Marcke fera tout son possible pour proposer un rendez-vous dans un délai raisonnable, en tenant compte de toutes les circonstances. Si nécessaire (par exemple, parce qu'une pièce requise n'est pas immédiatement disponible), un rendez-vous supplémentaire sera fixé pour poursuivre la représentation.

### Article 4 - Obligations du client

- 4.1. Le client doit veiller à ce que l'appareil soit accessible librement et sans danger (en respectant les règles de sécurité) pour les services à effectuer par Van Marcke. Van Marcke ne sera pas tenu d'effectuer les travaux demandés si le technicien sur place est d'avis que la sécurité ne peut être suffisamment garantie. Si certaines mesures doivent être prises pour se conformer aux règles de sécurité, les coûts supplémentaires engendrés seront à la charge du client.
- 4.2. Les travaux effectués par le client ou par des tiers sur l'appareil ne relèvent pas de la responsabilité de Van Marcke et donnent à Van Marcke le droit de refuser l'intervention et/ou de résilier unilatéralement le contrat avec effet immédiat par lettre recommandée.
- 4.3. Le client garantit que toutes les instructions de Van Marcke, le fournisseur et/ou le fabricant seront respectées.
- 4.4. Le client est tenu d'informer Van Marcke le plus rapidement possible en cas de panne ou de dysfonctionnement de l'appareil. Avant de contacter Van Marcke pour une intervention, le client doit s'assurer que le dysfonctionnement n'est pas causé par une panne de courant, une sécurité défectueuse, des piles épuisées du thermostat ambiant, un mauvais réglage des aquastats et du mouvement, un manque de carburant, etc.
- 4.5. À moins qu'ils ne soient dus à une erreur de la part de Van Marcke, le client devra effectuer à ses frais

tous les travaux nécessaires pour garantir la sécurité de l'appareil ou pour le rendre conforme à la réglementation en vigueur.

- 4.6. Le client devra informer Van Marcke par écrit de toute modification de l'installation ou des conditions d'utilisation pouvant affecter l'entretien effectué par Van Marcke ou d'autres services effectués ou à effectuer par Van Marcke.
- 4.7. À la demande de Van Marcke, le client devra fournir une copie de la documentation technique en sa possession, y compris les plans, descriptions, schémas et instructions, qui sont nécessaires et utiles à l'entretien de la machine ou pour d'autres services à effectuer par Van Marcke.
- 4.8. Van Marcke est en droit de réclamer au client une compensation pour les frais supplémentaires occasionnés par le report ou par l'interruption du service fourni par Van Marcke pour des raisons imputables au client.

#### Article 5 - Rapports d'exécution, d'entretien et/ou de travaux

- 5.1. Le client reconnaît que Van Marcke dispose d'un pouvoir d'appréciation en ce qui concerne les travaux nécessaires d'effectuer (pour maintenir l'appareil en bon état de fonctionnement ou de sécurité), et l'autorise également à effectuer ces travaux, en lui confiant simplement la mission de procéder à une intervention. Van Marcke n'est pas toujours en mesure d'effectuer elle-même toutes les adaptations nécessaires.
- 5.2. Van Marcke n'est pas responsable des préjudices résultant du refus du client de faire exécuter les travaux nécessaires.
- 5.3. Van Marcke informera le client des travaux effectués après chaque visite de maintenance et/ou intervention.

#### Article 6 - Réclamations

Toute réclamation relative aux interventions effectuées doivent être signalée par le client par écrit dans la semaine qui suit leur exécution, sous peine de nullité. Les plaintes doivent être envoyées au siège de la Société de Vente concernée ou par mail à [factuurvms@vanmarcke.be](mailto:factuurvms@vanmarcke.be). Van Marcke décline évidemment toute responsabilité en cas de réclamations non liées à l'intervention de Van Marcke.

#### Article 7 - Responsabilité de Van Marcke

- 7.1 Van Marcke n'est pas responsable des conséquences et/ou dommages résultant :
  - de facteurs externes pouvant affecter le fonctionnement de l'installation. Il peut par exemple s'agir d'un état de saleté, en raison duquel l'installation ne fonctionne plus correctement;
  - d'un défaut accidentel dont la cause n'est pas imputable à une erreur de la part de Van Marcke;
  - du réglage ou de la manipulation de l'appareil par le client et/ou à la demande expresse du client;
  - de l'intervention d'un tiers;
  - du refus du client de remplacer les pièces défectueuses ou usées nécessaires;
  - de gel;
  - d'inondation ;
  - d'un cas de force majeure;
  - d'une coupure de courant.
- 7.2.A Van Marcke est uniquement responsable des dommages directs causés à l'appareil qui sont dus à sa faute lourde ou exprès ou à faute lourde ou exprès dans le chef de son sous-traitant, étant entendu que cette responsabilité est limitée au double de l'indemnité annuelle fixée pour l'entretien normal, ou du coût annuel d'intervention en l'absence de contrat de maintenance. Van Marcke n'est pas responsable des erreurs au niveau de l'installation si celle-ci a été effectuée par un tiers, ni des pertes de production, du manque à gagner, d'autres dommages directs ou indirects ou des pertes que le client pourrait subir.

#### Article 8 - Prix

- 8.1. Étant donné la nature des services fournis, le prix définitif ne peut être déterminé qu'en fonction de chaque demande et situation spécifiques. Ce n'est qu'après une inspection sur place qu'il est possible d'évaluer les actions à entreprendre, les éventuelles pièces à remplacer ou les réparations à effectuer, etc.
- 8.2. Pour les clients sans contrat d'entretien, Van Marcke Service travaille avec un tarif forfaitaire pour la mise en service, l'entretien ou la réparation de l'appareil. Ce forfait dépend du type d'appareil et peut être consulté sur le site internet de [Van Marcke Service](#). Les frais de déplacement et les heures de travail sont inclus dans ce forfait.

- 8.3. Les coûts supplémentaires tels que les pièces de rechange et le sel sont facturés séparément.
- 8.4. Les contrats d'entretien feront l'objet d'un accord distinct, avec une tarification spécifique en fonction de l'objet particulier du contrat.

#### Article 9 – Droit de rétractation

- 9.1. Le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter du contrat à distance sans donner de motif, ce délai de rétractation expire 14 jours après le jour de la conclusion du contrat.
- 9.2. Le droit de rétractation susmentionné ne peut plus être exercé après que le service a été fourni.
- 9.3. Le consommateur informe Van Marcke de sa décision de révoquer l'accord avant l'expiration de la période de révocation de 14 jours calendaires, soit :
  - en envoyant le formulaire de rétractation<sup>1</sup> standard complété et signé à Van Marcke
  - une déclaration sans ambiguïté indiquant clairement la décision de révoquer l'accord (par exemple par téléphone, e-mail, SMS, courrier, etc.) ;

#### Article 10 – Garantie légale

Van Marcke fait référence à la garantie légale de conformité du bien à laquelle tout consommateur a droit.

#### Article 11 – Médiateur

Le client a toujours accès aux procédures extrajudiciaires de règlement des plaintes et des litiges. Par exemple, tout consommateur a le droit de faire appel au service du médiateur des consommateurs (<https://mediationconsommateur.be/fr>), le guichet unique pour les consommateurs ayant des plaintes. Le service de médiation des consommateurs est le point de contact central pour les médiateurs existants et veille à ce que chaque question ou plainte du consommateur soit dirigée vers le bon service.