

## CONDITIONS GENERALES

### 1 Domaine d'application

Les présentes conditions s'appliquent à toutes les offres, bons de commande, livraisons et placements de et par Santana International SA. Par son achat ou sa commande, le client accepte automatiquement les présentes conditions. Santana se réserve le droit d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales. L'éventuelle nullité ou caducité d'une des présentes conditions n'entraîne aucunement la nullité des autres clauses ou du contrat.

### 2 Offres

Toutes les offres de Santana s'entendent toujours et entièrement sans engagement. La durée de validité d'une offre est de 30 jours calendriers à compter de la date de l'offre, sauf mention explicite d'une autre durée de validité. Toute modification apportée à notre offre n'est valable que si nous l'avons acceptée par écrit.

### 3 Bons de commande

Les bons de commande sont signés par le client et ont, en tant que tels, valeur de contrat entre Santana et le client. En cas de vente à distance, le client qui agit en qualité de «consommateur» dans le sens de la loi sur les pratiques commerciales dispose d'un délai de 7 jours ouvrables pendant lequel il peut renoncer au contrat.

Un bon de commande peut être modifié tant que la production n'a pas commencé. Une fois que la production a commencé, une indemnité sera portée en compte à hauteur de € 20/m<sup>2</sup>.

Pour les commandes d'articles ne nécessitant pas une mise en production, la modification peut intervenir jusqu'à quelques jours avant la livraison aux magasins ou au client. Dès que les articles sont livrés au magasin ou au client, une indemnité de € 15/m<sup>2</sup> est portée en compte en cas de modification de la commande.

### 4 Adaptation du prix et conservation

**4.1 Adaption du prix:** Si un délai de livraison de plus de 4 mois est demandé, Santana peut adapter le prix au tarif en vigueur à ce moment-là ou Santana se réserve le droit de considérer la convention dissoute, et ce sans mise en demeure préalable et en conservant l'acompte versé.

**4.2 Conservation:** Santana se réserve le droit de réclamer une indemnité de stockage si les marchandises ne sont pas enlevées à temps. Pour ce faire, Santana se base sur la date de livraison demandée par le client. L'indemnité de stockage débute le premier jour suivant ce mois plus 1 (si la date de livraison demandée était p.ex. le 1er septembre, mois plus 1 = octobre et l'indemnité de stockage débute le 1er novembre). L'indemnité s'élève par mois commencé : 5% de la valeur des marchandises stockées avec un minimum de 50 euros.

### 5 Conditions de paiement à la livraison des marchandises sans placement

A la signature du bon de commande des marchandises, le client doit payer, au comptant un acompte de minimum 40% du montant du bon de commande. Lors de l'enlèvement des marchandises, le client paie, au comptant et sans escompte, le solde restant dû.

### 6 Conditions de paiement à la livraison des marchandises avec placement

**6.1 Général:** Dans le bon de commande, les dimensions, poids et quantités ne sont mentionnés qu'à titre indicatif. Santana se réserve dès lors le droit de confronter les dimensions, poids et quantités à la réalité pendant une visite de chantier et de porter en compte les travaux réellement à exécuter et les marchandises réellement à utiliser. Sauf convention écrite contraire, toutes les factures sont payables en EUROS au comptant et sans escompte. Toutes nos factures sont réputées être acceptées en l'absence de contestation par courrier recommandé dans un délai de 8 jours après leur réception. Toutes les taxes actuelles et futures, quelle que soit leur nature, sont à charge du client.

**6.2 La facture du premier acompte:** A la signature du bon de commande des marchandises et du placement correspondant, le client paie un acompte de minimum 40% du montant du bon de commande. Le client reçoit ensuite la première facture d'acompte correspondante. Si le premier acompte n'est pas versé dans les sept jours, des frais d'annulation de 200 euros seront facturés.

**6.3 Visite de chantier:** Un spécialiste de chantier se présentera ensuite chez le client et procédera à une visite de chantier. Santana a le droit de modifier les quantités commandées et les prix ainsi que le délai de placement convenu pendant la visite sur la base des constatations du spécialiste de chantier relatives à l'état du lieu d'exécution. Le spécialiste de chantier mentionnera clairement ces constatations et les modifications en découlant dans un rapport de chantier. Ce rapport sera confirmé par email au client et fait - ensemble avec la 'commande après visite de chantier' modifié - partie du contrat optimisé entre les parties.

**6.4 Deuxième facture d'acompte:** Le rapport de chantier est envoyé avec le bon de commande à la fin du chantier et la deuxième facture d'acompte. La deuxième facture d'acompte s'élève à minimum 30% du bon de commande après le chantier, mais sera revue en cas de modifications importantes de sorte que la somme des deux factures d'acompte s'élève à minimum 70% du bon de commande à l'issue du chantier. En cas de contestation du rapport de chantier rédigé suite à la visite de chantier, le client doit faire connaître ses éventuelles contestations par écrit à Santana, à défaut le client est censé d'accepter le rapport et son contenu et ne sera plus possible de contester celui-ci par la suite. En tout état de cause, les travaux ne sont intégrés dans le planning du département production et du service de placement qu'après paiement de la deuxième facture d'acompte. Le client est informé dans un délai raisonnable des dates concrètes de placement.

**6.5 Réception et facture finale:** A l'issue des travaux, le client reçoit la facture finale qu'il paie au comptant et sans escompte. Le montant de la facture finale repose sur les documents que le client a signés pour accord/reçu: le bon de commande initial, le rapport de chantier, le bon de commande éventuellement modifié et le(s) rapport(s) de service établi(s) par le(s) placeur(s) ou le spécialiste de chantier. Le solde est égal au montant total dû minoré des deux factures d'acompte. La réception a lieu (tacitement) à l'issue des travaux et lors du paiement du solde restant dû par le client.

## 7 Annulation

**7.1 Annulation par le client:** Lorsqu'un client souhaite annuler une commande, en tout ou en partie, il est redevable à Santana d'une indemnité de 20% du prix pour toutes les dépenses déjà encourues, le travail fourni et tout ce que Santana aurait pu gagner au moyen de ces marchandises ou travaux. Cette indemnité est évaluée forfaitairement sur les acomptes déjà payés avec un minimum de 500,00 euros et nonobstant le droit de Santana de prouver et de réclamer ses dommages plus élevés.

**7.2 Impossibilité de placement:** Lors de la visite de chantier, le spécialiste de chantier peut constater que le placement du liège est impossible ou inadéquat pour des raisons techniques. Dans ce cas, le contrat est annulé de commun accord avec le client et Santana rembourse l'acompte minoré des frais de la visite de chantier (65,00 euros). Si le placement est reporté par le client, un montant forfaitaire de 250 euros est facturé. Santana doit être averti au minimum 14 jours à l'avance du report du placement. Dans le cas contraire, des frais de report de 350 euros sont facturés. Ces frais de report s'appliquent également si Santana constate que le chantier n'est pas prêt lorsque le placement doit démarrer.

### 8 Délais de livraison et d'exécution

**8.1 Général:** Les délais de livraison et d'exécution ne sont mentionnés qu'à titre indicatif.

**8.2 Retard de livraison:** Les délais de livraison et d'exécution ne sont donnés qu'à titre informatif et reposent sur le délai moyen prévu. D'éventuels retards ne donnent pas le droit au client d'annuler la vente, de refuser les marchandises ou de réclamer une indemnité ou quelconque indemnisation.

**8.3 Retard de exécution:** Lorsque l'exécution des travaux est temporairement empêchée suite à des inactions, des décisions ou des fautes du client, Santana a le droit, sans mise en demeure, à une prolongation du délai, à une adaptation de son prix compte tenu des tarifs en vigueur au moment de l'exécution effective et à une indemnisation des dommages encourus. Cette indemnisation est fixée forfaitairement à 30 euros par jour. Dans des cas extrêmes, Santana peut considérer le contrat comme résilié à charge du client, avec conservation de l'acompte payé, sans préjudice du droit de Santana de prouver un dommage supérieur.

**8.4 Force majeure:** Toute circonstance raisonnablement inévitable ou imprévisible à la remise de l'offre et qui rendrait l'exécution du contrat plus laborieuse ou plus difficile que la normale d'un point de vue financier ou autre sera considérée comme un cas de force majeure. Sont ainsi notamment considérés comme des cas de force majeure : une grève totale ou partielle ou une interruption du travail par le personnel de Santana ou d'un de ses fournisseurs, sous-traitants, transporteurs suite à une grève, un lock-out, une épidémie, une guerre, une réclamation, un incendie, une inondation, un accident de production, un bris de machines ou d'outillage, une pénurie de matières premières ou de toute marchandise nécessaire pour la fabrication des produits commercialisés. Ils donnent le droit à Santana de demander la révision ou la dissolution du contrat. Si ces circonstances entraînent une interruption des travaux en raison d'un cas de force majeure, le délai d'exécution prévu est prolongé de plein droit et sans qu'une indemnité ne soit exigible, pour la durée de l'interruption et majoré du temps nécessaire au redémarrage du chantier.

### 9 Retours

Les marchandises livrées ou commandées en surplus ou les excédents (pertes de coupe) ne sont jamais repris. Dans le cas d'un mauvais calcul de Santana cependant, les marchandises achetées peuvent être retournées dans l'emballage original (non ouvert), avec la facture de vente et ce dans les deux mois de la collecte.

### 10 Réclamations

**10.1 Livraisons:** Lors du retrait ou de la réception des marchandises, le client doit vérifier si les quantités livrées correspondent à celles mentionnées sur le bon de commande. Toute réclamation formulée ultérieurement en la matière sera rejetée par Santana. Tout vice visible n'est recevable et ne peut être retenu que s'il est signalé à Santana dans les 2 jours ouvrables après l'enlèvement ou la réception des marchandises et/ou le placement. Si le client constate des vices cachés qui ne résultent pas d'une intervention fautive de son chef ou d'un tiers, dans un délai de 6 mois après la date d'enlèvement ou de livraison, il le signalera sans délai à Santana. Si le client agit en qualité de «consommateur» dans le sens de la loi du 1er septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation et constate des vices cachés, le délai précité de 6 mois est prolongé jusqu'à 2 ans après la date de livraison. Le client doit informer le vendeur de l'absence de concordance dans les deux mois à dater du jour où le client a constaté le vice. Ne sont pas considérés comme un vice caché ou visible : de légères différences de couleur ou de texture, ou la décoloration du liège ou du laqué, le travail normal du liège.

**10.2 Placement:** Tout vice caché léger relatif aux marchandises placées par Santana et aux travaux réalisés peut être signalé à Santana par courrier recommandé pendant un délai de 6 mois après la réception. Si Santana et le client ne parviennent pas à un accord, le litige technique peut être soumis, à la demande d'une des parties, à la Commission de conciliation Construction. La responsabilité de Santana ne peut en aucun cas être engagée pour les vices qui résultent d'un entretien incorrect ou d'une utilisation fautive des marchandises et matériaux fournis et placés par Santana. Par conséquent, le client doit s'informer suffisamment sur le placement, la nature et l'utilisation des marchandises. Ne sont pas considérés comme un vice caché ou visible, de légères différences de couleur ou de texture, la décoloration du liège ou le travail normal du liège. Le rabotage des portes se fait également aux propres risques du client.

**10.3 Responsabilité:** En dehors du remplacement des marchandises, Santana ne sera tenu à aucune autre garantie. Santana ne sera dès lors en aucun cas tenu d'indemniser les dommages, notamment les dommages causés à des tiers, le manque à gagner, etc. La responsabilité de Santana se limite à tout moment à la valeur maximale des marchandises sur lesquelles porte le contrat. Toute réclamation qui résulte de l'utilisation ou du placement négligent ou irréféchi des marchandises par le client est irrecevable. La responsabilité de Santana se limite à la réparation

ou au remplacement des matériaux défectueux ou aux matériaux mal placés. Dans pareil cas, Santana peut prendre à sa charge la totalité des frais de réparation ou de remplacement pendant la première année après la date de la facture. La deuxième année après la date de la facture, l'intervention de Santana se limite à 3/5 maximum des frais de remplacement ou de réparation et 2/5 au moins seront facturés au client.

La responsabilité de Santana ne peut nullement être engagée pour des défauts relatifs aux matériaux ou au placement qui n'apparaît qu'à partir de la troisième année après le placement.

### 11 Retard de paiement

Si une facture n'est pas payée à l'échéance, des intérêts de retard seront dus, de plein droit et sans mise en demeure préalable, à hauteur de 1% par mois, étant entendu que chaque mois commencé est considéré comme un mois complet. En outre, le montant de la facture sera majoré, de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'une indemnité forfaitaire de 10% sur le montant de la facture, avec un minimum de 125 euros, même lors de l'attribution de délais de grâce ou d'échéances. Cette indemnité s'ajoute aux intérêts de retard. Les frais de recouvrement (notamment les frais d'avocat) ne sont pas compris dans cette indemnité forfaitaire et seront facturés séparément au client. Le non-paiement d'une (partie de la) facture à la date d'échéance rend tous les montants dus immédiatement exigibles. En outre, Santana se réserve le droit de suspendre toute livraison ultérieure ou de considérer le contrat comme étant résilié de plein droit pour l'ensemble ou la partie non encore exécutée, et ce sans préjudice de la possibilité de réclamer des dommages-intérêts au client en défaut.

### 12 Restriction au droit de propriété

Même après leur incorporation, les matériaux fournis dans le cadre du contrat restent la propriété de Santana et le client n'en est que le détenteur. Santana peut démonter et reprendre les matériaux sans accord du client. Ce droit échoit et le droit de propriété est transmis au client dès que celui-ci a amorti ses dettes auprès de Santana. En cas de recours au droit de reprise, Santana peut conserver les acomptes et/ou factures payés en guise d'indemnisation du dommage.

### 13 Transfert de risques

Le transfert des risques conformément aux articles 1788 et 1789 du Code civil a lieu à la signature du bon de commande.

### 14 Droit applicable et tribunaux compétents

Le droit belge est d'application. Les parties conviennent formellement que les dispositions stipulées dans la Convention de Vienne du 11 avril 1980 en matière de vente internationale ne sont pas d'application. Tout litige éventuel est exclusivement du ressort des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles. Avant tout recours devant le tribunal, un litige technique relatif à l'exécution des travaux peut être soumis, à la demande d'une des parties, à la Commission de conciliation Construction, Espace Jacquemotte, rue Haute 139 à 1000 Bruxelles. Tous les renseignements sur la Commission et le règlement de la procédure sont disponibles sur le site de la Commission de conciliation. ([www.constructionconciliation.be](http://www.constructionconciliation.be))

## CONDITIONS TECHNIQUES GENERALES SANTANA

### 15 Aire de pose

Au début des travaux, le client désignera un point de départ pour le niveau à respecter pour chaque départ de revêtement en liège. Dans le cas contraire, Santana déterminera elle-même ce niveau sans aucune garantie de justesse. Une isolation thermique suffisante doit être installée sur les tuyaux de chauffage qui se trouvent sous l'aire de pose. Les conduites de toutes sortes qui se trouvent sous les surfaces destinées à accueillir le revêtement ou qui se trouvent dans les murs doivent être situées à une profondeur minimale de 3 cm à partir de la surface à recouvrir. Dans le cas contraire, le client doit en informer Santana par écrit et nous remettre un plan détaillé des conduites situées à moins de 3 cm de profondeur. En cas de non-respect de ces conditions, la responsabilité de Santana ne peut être engagée pour les éventuels dommages causés à ces conduites.

### 16 Le placement

Les travaux ne peuvent débiter que lorsque les plafonnages et les chapes sont totalement secs.

Les marbres, les carrelages, les escaliers en béton, en métal ou en bois doivent être totalement achevés, et tout ce qui peut entraîner de l'humidité doit être évacué de la construction.

Santana garantit le liège pour autant qu'il soit placé sur des aires de pose placées ou considérées comme bonnes par Santana. Le liège sera livré dans les dimensions disponibles de stock au moment de l'exécution des travaux.

En principe, les travaux ne débiteront que si les conditions précitées sont respectées et si le chantier se trouve dans la situation suivante :

- le sol des pièces à recouvrir doit être prêt à l'arrivée de nos placeurs afin d'éviter toute perte de temps. Le temps perdu et les frais de déplacement sont facturés en régie tels que publiés par la Confédération Construction.
- les appareils de chauffage, radiateurs, etc. éventuellement installés dans les pièces à recouvrir seront retirés sur simple demande et ensuite remplacés par et aux frais du client.
- le placement du liège ne débute qu'après le séchage complet de l'aire de pose. Cette aire de pose doit être solide et plane.
- Les raccords à exécuter suite à d'autres travaux non terminés sont à charge du client, notamment toute conduite dans l'aire de pose et celles qui sont installées après le placement du liège. Les fissures qui apparaissent dans le revêtement en liège suite au tassement du bâtiment ne peuvent être portées à notre charge.

### 17 Entretien et garantie

ne garantie couvre les vices cachés qui se manifestent pendant 1 an à partir de la réception. Le vice caché est réputé être présent au moment de la réception.

La garantie ne couvre pas les dommages résultant du mauvais entretien ou de dégâts provoqués par le maître d'ouvrage. L'acheteur reconnaît être en possession des prescriptions d'entretien.