

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (à partir du 1er décembre 2022)

Les conditions contractuelles générales suivantes relatives à la vente, à l'ingénierie et aux réparations ont été convenues et acceptées par les deux parties :

1. Commande et annulation

Toute commande est automatiquement acceptée par Multigas (ci-après également le « fournisseur»). Une modification de la commande ou du contrat n'est valable que si elle est acceptée par écrit par les deux parties.

Si la commande est refusée ou entravée, lors de la livraison, ou si le client ne vient pas chercher la commande à la date qui lui est communiquée, le montant de la facture est toujours facturé, sans préjudice du droit du fournisseur d'exiger l'exécution forcée du contrat.

Le gaz propane, spécifiquement, peut être commandé au moyen de l'application de commande www.mijn.multigas.be (de préférence), par courrier électronique ou par téléphone. Un relevé à distance permettant au fournisseur de suivre la consommation sur une base quotidienne est possible à un coût convenu.

Le gaz propane en bouteilles peut être commandé au moyen de l'application de commande www.mijn.multigas.be (de préférence), par courrier électronique ou par téléphone. Les points suivants doivent par ailleurs être respectés :

- Les bouteilles achetées par le fournisseur sont et restent la propriété du fournisseur. Ces bouteilles sont commercialisées avec un système de garantie et ne peuvent être remplies de gaz propane que par le fournisseur et en aucun cas par un tiers. Ces bouteilles doivent toujours être renvoyées au fournisseur, aux frais du client.
- Les bouteilles achetées par le client sont et restent la propriété du client et ce dernier décide lui-même dans quel centre de remplissage la bouteille sera remplie.

2. Duré

En cas de silence des parties, le contrat sera automatiquement renouvelé pour la même durée, sauf si une durée différente est stipulée dans un avenant signé par les deux parties.

3. Clause de renonciation en cas de vente à distance

« Le consommateur ne dispose pas du droit de renoncer à l'achat. »

Seul le consommateur-client tel que défini dans le CDE a la possibilité de renoncer à l'achat en cas de vente à distance, et ce sur la base du Livre VI, article 47 et suivants, du CDE :

« Le consommateur a le droit de notifier à l'entreprise qu'il renonce à l'achat, sans autres frais que ceux prévus par le CDE et sans indication de motif, dans les 14 jours calendriers à dater du lendemain du jour de la livraison du bien ou de la conclusion du contrat de service. »

aux conditions suivantes : 1. le client-consommateur a choisi une date de livraison qui tombe après la période prévue de 14 jours ouvrables, et 2. le client-consommateur a notifié sa rétractation au fournisseur par lettre recommandée à son siège social pendant cette période de 14 jours, qui commence à partir du jour suivant la commande. Dans le cas précité, les coûts directs antérieurs et postérieurs à la renonciation aux marchandises et services fournis sont à la charge de ce client-consommateur. Dans tous les autres cas, le consommateur-client ne dispose pas du droit de renoncer à son achat. Lorsque le consommateur-client demande la livraison dans le délai de 14 jours ouvrables, il reconnaît expressément qu'il renonce à son droit de rétractation.

4. Prix & indexation

Tous les prix sont indiqués en euros. Les prix peuvent évoluer à la suite de l'augmentation des prix d'achat, des salaires, des charges sociales ou fiscales (taux de TVA ou tout autre impôt de toute nature), ainsi que de toute autre circonstance objectivement mesurable. Les augmentations de prix qui surviennent entre la commande et l'exécution des obligations contractées sont exclusivement à la charge du client.

Les prix peuvent ainsi augmenter à la suite de mesures imposées par les autorités publiques (taxes, cotisations, etc.). Le fournisseur se réserve le droit de répercuter ces coûts sur le client, en tout ou partie.

Les prix ont exclusivement trait à la vente des marchandises et services décrits dans les conditions particulières. Sont exclus, tous les travaux et prestations, y compris l'installation, le montage, l'enlèvement et les prestations dans le cadre d'un « dépannage » du client, y compris les interventions et réparations effectuées le week-end, les jours fériés et en dehors des heures normales de bureau. Ces prestations sont facturées séparément en complément du prix mentionné dans les conditions particulières.

Les prix mentionnés dans les offres sont les prix courants en vigueur, mais ne tenant pas compte des circonstances imprévisibles au moment de l'installation des marchandises achetées et/ou de la prestation des services. Le client accepte que les circonstances imprévisibles soient facturées séparément. Le fournisseur n'effectue les travaux de réparation, d'entretien et les contrôles légaux des marchandises qui ne sont pas sa propriété qu'à la demande écrite expresse du client. Les coûts de telles interventions sont toujours facturés au client en complément.

En cas de vente, le client doit verser un acompte de 30 % de la valeur de la commande, qui sera imputé sur la valeur de la facture due à la livraison des marchandises ou services achetés. Ce n'est qu'après le paiement de l'acompte que la commande peut être exécutée.

Les remises accordées par le fournisseur sont toujours révisables unilatéralement et sans préavis et ne génèrent aucun droit pour l'avenir.

Les achats électroniques dans la boutique en ligne sont facturés aux prix mentionnés ci-dessus. Les frais d'expédition des marchandises commandées sont facturés selon les tarifs habituels de la société de transport.

Les dispositions supplémentaires suivantes s'appliquent spécifiquement à la livraison de gaz propane en citerne. Une citerne ne peut être remplie qu'à 80 %, conformément au règlement flamand relatif à l'autorisation écologique (VLAREM). Les prix sont calculés et facturés au prix du jour de la livraison déterminé par le SPF Economie selon le Contrat de programme relatif à un régime des prix de vente maxima des produits pétroliers pour les livraisons de moins de 2 000 L, et selon le tarif de Multigas. Tout tarif accordé par Multigas qui comprend une remise pour paiement comptant lors de la commande d'une livraison de plus de 2 000 L inclut déjà la réduction déterminée par le SPF Economie conformément au Contrat de programme susmentionné, lié aux livraisons de plus de 2 000 L par livraison. Si le SPF Economie impose des taxes ou des coûts supplémentaires au fournisseur, ceux-ci seront répercutés sur le client. Pour les livraisons de moins de 299 L, un supplément d'au moins 5 € sera appliqué à chaque livraison. Si le SPF Economie impose des taxes ou des coûts supplémentaires au fournisseur, ceux-ci seront répercutés sur le client.

Les livraisons d'urgence sont toujours facturées à des tarifs spécifiques avec un coût minimal de 100,00 €, hors TVA, en fonction de la distance et du jour de la commande de gaz propane.

5. Paiement

Toutes les factures sont payables au comptant à l'échéance à l'adresse du siège social ou sur le numéro de compte indiqué par le fournisseur, avec mention du numéro et de la date de la facture ou tout autre numéro de référence indiqué. Toutes les factures sont réputées acceptées 8 jours après la date de facturation, à moins qu'une réclamation motivée, adressée par courrier recommandé, ne parvienne dans ce délai au siège social du fournisseur.

Toute remise pour paiement comptant ne s'applique que si le client procède au paiement dans les 8 jours suivant la date de la facture. La remise pour paiement comptant ou toute autre remise ne s'applique que si les parties en conviennent expressément par écrit.

En cas de paiement incomplet ou tardif de la facture, le montant de celle-ci sera, de plein droit et sans mise en demeure, majoré du taux d'intérêt conventionnel de 1 % par mois ainsi que d'une indemnité forfaitaire de 10 %, avec un minimum de 50 €. En outre, tous les frais de recouvrement, tant extrajudiciaires que judiciaires, auxquels donnera lieu le recouvrement d'une facture impayée, seront dus. Les frais de recouvrement extrajudiciaires sont fixés à un montant égal à 15 % du montant de la facture, avec un minimum de 125 €. La remise d'un chèque ne vaut pas paiement et ne sera pas acceptée. En cas de non-paiement d'une facture, toutes les créances non encore échues deviennent exigibles de plein droit et sans mise en demeure.

À défaut de paiement à l'échéance de la facture et en cas de faillite, de réorganisation judiciaire, d'administration, de règlement collectif de dettes et de tout autre indice d'insolvabilité notoire ou d'incapacité, le fournisseur se réserve le droit de suspendre toutes les commandes et livraisons ultérieures sans qu'aucune indemnité ne soit due ni puisse l'être, sans mise en demeure préalable. Il est aussi expressément convenu que le fournisseur conserve dans ce cas le droit de considérer le contrat comme résilié de plein droit et sans mise en demeure préalable, pour tout ou partie du contrat non encore exécuté, sans être redevable de la moindre indemnité.

Les coûts résultant d'un refus de prélèvement automatique seront facturés au client par le biais d'une facture générée séparément.

6. Livraison et délais

Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif. Sauf si une clause écrite indique le contraire, un retard de livraison ne donne pas droit à une indemnité ni à la dissolution/résiliation du contrat aux frais du fournisseur. Toutes les marchandises sont livrées en bon état. Lors de la réception, le client ou son mandataire est tenu de vérifier ce point, de sorte que la réception est considérée comme une acceptation irrévocable couvrant les vices apparents. En cas de livraison en dehors des locaux du fournisseur et sans que le client ou son mandataire ne soit présent, ce dernier dispose d'un délai de 24 heures après la livraison pour protester contre les vices apparents des marchandises livrées, la charge

de la preuve incombant au client. L'utilisation ou la revente des marchandises est toujours considérée comme une acceptation définitive.

Si, à la suite d'un cas de force majeure, d'une grève, d'un lock-out ou d'autres circonstances indépendantes de sa volonté, le fournisseur n'est pas en mesure d'exécuter le contrat, il se réserve le droit de résilier le contrat sans être ni devenir redevable d'une quelconque indemnité.

Les dessins ou modèles réalisés par le fournisseur dans le cadre de foyers encastrés, encastrables et indépendants sont réalisés exclusivement pour le client et engagent ce dernier. Cela implique que, dès réception du dessin ou modèle, celui-ci doit être exécuté par le fournisseur et non par un tiers qui n'a aucun lien avec le fournisseur, sous peine d'une indemnisation égale à la valeur du dessin ou modèle. Les retours de marchandises ne sont acceptés qu'après accord écrit préalable. Les marchandises endommagées, utilisées, consommées ou périmées ou qui ne constituent pas une unité de vente complète ne sont en aucun cas reprises. Le retour s'effectue toujours aux frais et aux risques du client, conformément aux tarifs habituels de la société de transport.

7. Réserve de propriété

Toutes les marchandises et tous les produits livrés restent la propriété exclusive du fournisseur tant qu'ils n'ont pas été intégralement payés, même s'ils ont été modifiés ou incorporés, et sans préjudice de l'obligation du client de s'assurer contre les risques liés aux marchandises et d'en prendre soin en bon père de famille. Les marchandises louées par le fournisseur restent toujours la propriété exclusive du fournisseur.

Le fournisseur se réserve le droit de reprendre possession des marchandises dont il est propriétaire aux frais du client, sans préjudice de l'indemnisation d'autres dommages comme prévu, notamment, dans les présentes conditions contractuelles générales. À cette fin, le client accorde toujours l'accès à ses locaux et à ses terrains.

Le client s'abstient à tout moment de revendre des marchandises ou des produits sous un nom ou une marque autre que celui ou celle indiqué(e) par le fournisseur, sauf clause écrite contraire. Toute infraction à ce qui précède et toute répétition de celle-ci entraîne, de plein droit et sans mise en demeure, une pénalité minimale de 250 € par infraction et par cas, sans préjudice de l'application des autres dispositions du contrat.

8. Risque, garantie et indemnisation

Dès la formation du contrat, le client est responsable des marchandises livrées et supporte tous les risques liés à celles-ci, notamment les risques liés au transport et à la livraison, les moins-values, les dommages causés par le fait de tiers, ainsi que les éventuelles infractions ou les dommages et frais irrécupérables de toute nature (à l'exception des moins-values résultant de l'usage normal), tout comme la perte, le vol et l'endommagement, les contrôles légalement imposés, etc. Il informe le fournisseur de toutes les circonstances qui peuvent affecter les marchandises en sa possession.

Le fournisseur ne pourra jamais être tenu responsable en cas d'impossibilité de fourniture de gaz due à des circonstances indépendantes de sa volonté.

Le fournisseur n'est pas responsable d'autres vices apparents que ceux mentionnés à l'article 5 ci-dessus ni de tout vice caché dont il n'avait pas connaissance. La garantie du fournisseur pour les marchandises, produits et services qu'il fournit ne va jamais au-delà de celle de ses propres fournisseurs, même dans la situation susmentionnée. Le client s'assure toujours de manière intégrale pour sa responsabilité civile à l'égard des tiers et assume seul la responsabilité de l'utilisation des marchandises livrées, et notamment de l'utilisation de gaz comme carburant pour un véhicule à moteur.

Lors de la livraison de gaz propane en bouteilles, le client doit vérifier si la bouteille tombe ou non sous un système de caution. Dans le cas des bouteilles avec un système de caution, celle-ci ne peut être remboursée par le fournisseur que si la bouteille est remise par le client au fournisseur, avec son bouchon et sa carte de caution.

Seulement dans les cas prévus à l'art. 1 649 bis et suivants du Code civil, sauf indication contraire explicite et écrite, la période de garantie, à l'exception du gaz qui n'a pas été mis sur le marché dans un volume ou une quantité spécifique et des heures de travail, pour les marchandises consommables vendues, est de 2 ans à compter de la date de livraison, aux conditions suivantes :

1. Le vice rend les marchandises livrées impropres, dans une mesure importante, à l'usage auquel elles sont normalement destinées ou à un usage particulier mentionné dans les conditions particulières ; et
2. Les marchandises livrées ont été assemblées et installées de manière experte ; et
3. Les marchandises livrées ont été utilisées dans des conditions normales. La garantie ne peut être invoquée en cas d'utilisation dans des conditions spéciales ou anormales qui ne sont pas explicitement décrites dans les conditions particulières, en cas de mauvais entretien, de modification par le client, de démontage ou de réparation par une personne non qualifiée ; et
4. La garantie ne couvre pas l'usure.
5. Pour pouvoir invoquer la garantie, le client est tenu de signaler le vice par écrit au fournisseur dans un délai de 2 mois après que le vice a été découvert ou aurait raisonnablement pu être découvert ;
6. La garantie se limite au remplacement gratuit de la pièce défectueuse ou à la réparation de la marchandise affectée d'un vice, sans donner lieu à une résiliation de la vente ni à une indemnisation quelconque. Le client est tenu d'apporter la marchandise vendue au fournisseur, à ses frais, afin de la faire réparer ou remplacer. Ce n'est qu'en cas de vice caché que le fournisseur est tenu à une quelconque indemnisation.

9. Résiliation du contrat

Le fournisseur a toujours le droit de résilier le contrat si le client ne respecte pas l'une de ses obligations contractuelles, notamment s'il néglige de prendre livraison des marchandises commandées ou refuse de les recevoir, s'il ne paie pas une facture pendant plus de 30 jours, ou s'il s'avère qu'il ne peut pas ou ne pourra probablement pas respecter l'une de ses obligations, même si elles ne sont pas encore échues. En cas de résiliation du contrat par le fournisseur pour les motifs du présent article, le client est redevable d'une indemnité de résiliation égale à 100 % de la valeur de facturation, en sus des frais de reprise et autres dommages et intérêts résultant de la résiliation anticipée.

10. Droits de propriété intellectuelle

Tous les droits de propriété intellectuelle, tant industriels que de marque, ainsi que les droits d'auteur et tous les autres droits de propriété matériels et immatériels dont le client peut faire usage dans le cadre du contrat, sont et restent la propriété exclusive du fournisseur.

11. RGPD

Le client accepte que ses données à caractère personnel fournies au fournisseur puissent être traitées. Si le client s'oppose au traitement de ses données à caractère personnel ou souhaite retirer un consentement précédemment accordé, le client doit en informer le fournisseur par écrit ou par e-mail.

Le client peut consulter les données à caractère personnel que le fournisseur a collectées à son sujet et les faire corriger, s'il le souhaite. Le client a le droit de demander au fournisseur de supprimer ou de cacher à cette fin les données concernées du client, sauf si une obligation légale s'y oppose. Le client est informé que le fournisseur traite les données à caractère personnel du client. Le fournisseur stocke ces données dans une base de données qui est utilisée pour l'exécution du contrat, y compris les mesures visant à améliorer le service au client et à fournir des informations ou des offres au client. Le client peut, à tout moment, demander l'accès aux données stockées à son sujet dans la base de données du fournisseur. Le fournisseur s'efforce de prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre la perte ou contre toute forme d'utilisation illicite par des tiers. En cas de violation des données (à savoir, une violation de la sécurité entraînant la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou la remise non autorisée de données transmises, stockées ou traitées d'une autre manière, de manière accidentelle ou illégale), le fournisseur prend les mesures appropriées et informe les autorités de surveillance et/ou les personnes concernées. L'obligation de déclaration ne s'applique que si la fuite s'est effectivement produite.

12. Compétence

Le contrat est régi par le droit belge. En cas de différend lié au contrat ou à son exécution, ainsi qu'en cas de litige, les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Gand sont compétents, sans préjudice du droit du fournisseur d'assigner le client à comparaître devant le tribunal compétent du lieu où l'obligation doit être exécutée.

La nullité d'une ou plusieurs dispositions des présentes conditions n'implique en aucun cas la nullité des autres conditions et/ou de l'ensemble du contrat. Les autres dispositions restent donc intégralement d'application.

13. Obligations et règles de sécurité généralement applicables

Le fournisseur renvoie à cet égard au site de Febupro : <https://www.febupro.be/fr/securite-et-reglementations>.