

CONDITIONS GÉNÉRALES « VAN MARCKE INSTALLE »

1. Définitions

- 1.1. Van Marcke : SAS VAN MARCKE SANITAIRE ET CHAUFFAGE, dont le siège est établi à 59700 Marcq-en-Baroeul, 10 rue du Houblon ZI Pilaterie, immatriculation au RCS, numéro 344 745 781 R.C.S. Lille Métropole
- 1.2. Client : le consommateur, à savoir toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
- 1.3. Site Internet : www.vanmarcke.fr
- 1.4. Service : le service « Van Marcke Installe » proposé par Van Marcke sur le site Internet où le Client peut acheter un produit, installation comprise.
- 1.5. Produit : produits proposés par Van Marcke dans le cadre du Service.
- 1.6. Sélecteur de Produits : outil en ligne disponible sur le site Internet, sur la base duquel le Client peut recevoir un devis gratuit pour un Produit donné après avoir répondu à un questionnaire.

2. Champ d'application

Ces conditions générales s'appliquent au Service. Le fait de compléter le Sélecteur de Produits implique l'acceptation expresse des présentes conditions générales.

3. Conclusion du contrat

- 3.1. Le Sélecteur de Produits permet au Client de demander un devis gratuit pour un Produit. Ce devis est basé sur les renseignements fournis par le Client dans le Sélecteur de Produits et est envoyé au Client par e-mail.
- 3.2. Van Marcke contacte le Client pour planifier une visite des lieux où doit être installé le Produit. Le Client doit être présent durant cette visite et prend les dispositions nécessaires pour que Van Marcke ait accès aux lieux où devra être installé le Produit. Van Marcke s'assure de l'exactitude des renseignements communiqués par le Client dans le Sélecteur de Produits, vérifie que le Produit a été présenté conformément à la situation réelle et évalue avec le Client s'il est nécessaire de modifier et / ou d'ajouter des éléments au devis.
- 3.3. Après la visite des lieux, Van Marcke dresse un devis définitif et l'envoie au Client par e-mail. Il s'agit d'un devis sans engagement valable 30 jours.
- 3.4. Le contrat est réputé conclu dès le moment où le devis définitif signé par le Client est remis à Van Marcke. Exceptionnellement (par ex. en cas d'urgence), en l'absence de confirmation écrite du devis par le Client mais si ce dernier a payé la facture d'acompte établie par Van Marcke, ce paiement fait office de preuve de l'existence du contrat conformément au dernier devis.
- 3.5. Van Marcke se réserve le droit de ne pas remettre de devis définitif et / ou de refuser la commande du Client s'il s'avère que l'installation ne peut pas être exécutée de manière conforme ou dans des conditions de sécurité suffisantes ou si le Client n'a pas permis la visite des lieux.

4. Signature électronique

- 4.1. Le Client accepte qu'une grande partie de la communication se déroule par e-mail et par téléphone. Le Client est donc tenu de communiquer un numéro de téléphone sur lequel il est facilement joignable ainsi qu'une adresse électronique valide et de consulter régulièrement ses e-mails. Le Client veille en outre à ce que les e-mails de Van Marcke ne soient pas considérés comme des spams. Les e-mails (ou tout document signé à la main, puis scanné) ont la même force probante qu'un document sur lequel figure une signature manuscrite.
- 4.2. Les parties acceptent que les obligations contractuelles découlant du contrat entre elles puissent être exécutées sous couvert d'une signature électronique. Par « signature électronique », on entend la signature du Client apposée sur l'écran d'un ordinateur (ou tout appareil similaire) de Van Marcke à l'aide d'un stylet spécialement prévu à cet effet. Van Marcke et le Client conviennent que la signature électronique équivaut à une signature manuscrite et répond aux exigences de l'article 1316-4 du Code civil. Les parties conviennent en outre que la signature électronique produit les mêmes effets juridiques à l'égard de Van Marcke et des tiers que ceux qui lui sont attribués dans la législation.

5. Prix

Le prix communiqué s'entend TVA et autres taxes éventuellement applicables comprises. Les services inclus dans le prix sont mentionnés sur le site Internet.

6. Facturation et paiement

- 6.1. Une fois le contrat conclu, Van Marcke dresse une facture d'acompte équivalant à 50 % du montant total du contrat et l'envoie au Client par e-mail. La facture doit être payée dans un délai de 5 jours à compter de l'envoi au Client.
- 6.2. Une fois que la facture d'acompte a été payée, Van Marcke règle les modalités de la livraison du Produit avec le Client et une date d'installation est planifiée.
- 6.3. La facture du solde est dressée et envoyée au Client par e-mail après l'installation du Produit. Sauf accord contraire stipulé par écrit, cette facture est payable à l'échéance indiquée.

- 6.4. Toutes les contestations éventuelles relatives à la facture doivent, sous peine de nullité, être dûment notifiées par lettre recommandée adressée à Van Marcke dans les 8 jours suivant la réception de la facture. Les plaintes relatives à des factures électroniques doivent être envoyées dans le même délai par courrier recommandé ou par e-mail (avec accusé de réception) à l'adresse électronique à partir de laquelle la facture a été envoyée électroniquement. À défaut, la facture sera réputée acceptée irrévocablement.
- 6.5. En cas de paiement tardif, le solde impayé produit de plein droit et sans mise en demeure préalable d'un intérêt égal au taux légal.
- 6.6. En cas de non-paiement d'une facture déterminée à l'échéance, le solde restant dû de toutes les autres factures, même non échues, aussi bien celles émises par Van Marcke que celles émises par d'autres sociétés du Groupe Van Marcke, deviennent immédiatement exigibles, de plein droit et sans mise en demeure préalable.
- 6.7. L'acheteur accorde à Van Marcke un droit de rétention conventionnel sur toutes les marchandises encore en sa possession dans le cadre de n'importe quel contrat, et cela à compter de la date de la première commande. L'acheteur accorde ce droit de rétention jusqu'au paiement de tous les arriérés que l'acheteur doit encore à Van Marcke, même si ces montants dus ont une cause autre que la commande passée.
- 6.8. À titre de garantie du paiement du solde en suspens de la(des) facture(s) ou des créances subrogées de Van Marcke, l'acheteur donne en gage au profit de cette dernière (i) toutes les créances actuelles et futures envers des tiers, à quelque titre que ce soit, et donc pas exclusivement les créances commerciales, (ii) toutes les créances actuelles et futures envers Van Marcke et les sociétés appartenant au Groupe Van Marcke, à quelque titre que ce soit, (iii) les marchandises fournies sur lesquelles porte(nt) la(les) facture(s) impayée(s), (iv) tous les biens mobiliers matériels et immatériels appartenant à l'acheteur en défaut de paiement à la date de l'enregistrement de ces biens dans le registre des gages, ainsi que (v) tous les biens mobiliers matériels et immatériels qui appartiendront à l'acheteur en défaut de paiement juste avant l'ouverture d'une procédure d'insolvabilité accordée au débiteur. Lors de l'enregistrement du gage dans le registre des gages, lors de l'établissement du gage ou ultérieurement, Van Marcke a le droit de facturer à l'acheteur en défaut de paiement le coût de l'enregistrement ainsi qu'un coût administratif forfaitaire de 40,00 EUR.

7. Livraison et installation

- 7.1. La livraison et l'installation sont effectuées uniquement durant les jours et les heures habituels de bureau. La date est planifiée en concertation avec le Client, après le paiement de la facture d'acompte, en principe dans un délai de trente jours à compter de la conclusion du contrat, sauf si le Client demande expressément que l'installation soit exécutée à une date ultérieure et / ou si aucune date n'est trouvée dans ce délai. En cas d'absence du Client au rendez-vous convenu, Van Marcke est habilitée à facturer au Client un montant forfaitaire de 150 € à titre de dédommagement des frais administratifs et de déplacement.
- 7.2. Van Marcke a le droit de sous-traiter la visite des lieux et l'installation.
- 7.3. Les frais à réaliser durant l'installation du fait de circonstances imprévues ou parce que le Client empêche ou complique l'avancée des travaux seront facturés au Client.

8. Transfert de propriété et transfert des risques

- 8.1. Le Client devient propriétaire des Produits livrés et installés par Van Marcke une fois qu'il a satisfait à toutes ses obligations de paiement vis-à-vis de Van Marcke, y compris celles découlant d'autres transactions. Le Client reconnaît que cette clause de réserve de propriété a été portée à sa connaissance et qu'il l'a acceptée avant la livraison de la marchandise. En vertu de cette réserve de propriété, il est interdit au Client d'aliéner les marchandises vendues, avant leur paiement intégral et ce, sous peine d'une indemnité forfaitaire supplémentaire, égale à la moitié du prix des marchandises livrées. Si, en dépit de cette réserve de propriété, le Client aliène néanmoins les marchandises à un tiers, en application de l'article 1321 du Code Civil, toutes les créances découlant de cette vente reviennent de plein droit et sans mise en demeure au vendeur en sa qualité de titulaire de la clause de réserve de propriété, et ce, au titre de garantie du paiement intégral par le Client.
- 8.2. Aussi longtemps qu'il n'a pas procédé à leur paiement intégral, le Client s'engage à maintenir en bon état et dûment reconnaissables les marchandises qu'il n'a pas encore utilisées, également sous peine de l'indemnité prévue à l'article 8.1. Le Client est tenu de coopérer à toutes les mesures que Van Marcke est susceptible de prendre en vue de protéger ses biens et/ou ses droits.
- 8.3. Les risques sont transférés au moment de l'installation.

9. Garantie

- 9.1. Eu égard à la « Section 2. Garantie légale de conformité du Code de la Consommation », Van Marcke répond vis-à-vis du Client de tout défaut de conformité qui existe lors de la délivrance du bien et qui apparaît dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.
- 9.2. Le délai dans lequel le Client doit informer Van Marcke de l'existence du défaut de conformité est fixé à deux mois à compter du jour où le Client a constaté le défaut.

- 9.3. L'action du Client se prescrit dans 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, prévu à l'art. 9.1.
- 9.4. Si le Client a informé Van Marcke dans ce délai et conformément aux art. 9.1 - 9.3., Van Marcke assurera la réparation du bien ou son remplacement, dans les deux cas sans frais. Si cela s'avérait déraisonnable ou impossible, Van Marcke proposera une réduction de prix.
- 9.5. La garantie offerte par Van Marcke reste limitée à la garantie légale telle que prévue à la « Section 2. Garantie légale de conformité du Code de la Consommation » et, le cas échéant, aux dispositions de la garantie relatives aux défauts cachés tels que décrits aux art. 1641 et suivant du Code civil. Tout appel à la garantie est donc exclu en l'absence de défaut de conformité ou de défaut caché à la livraison et, par exemple, s'il est dû à des causes extérieures.
- 10. Rupture - Résiliation - Suspension**
- 10.1. Toute rupture, résiliation ou annulation d'une commande ou d'un contrat, tout non-respect des conditions de paiement convenues, ainsi que la non-réception par le Client des marchandises livrées sont considérés comme autant de manquements graves et lourds rendant impossible la poursuite d'une relation commerciale normale. En présence d'un tel manquement dans le chef du Client, Van Marcke sera habilitée à mettre celui-ci formellement en demeure et à lui facturer les marchandises déjà livrées aux tarifs convenus. En pareils cas, Van Marcke est en outre habilitée à suspendre les livraisons ultérieures destinées au Client dans le cadre de tout contrat et/ou de résilier immédiatement, sans intervention judiciaire ni préavis, tous les contrats conclus avec le Client.
- 10.2. Van Marcke sera habilitée, sans intervention judiciaire ni mise en demeure préalable, à considérer tous les contrats avec le Client comme résiliés à charge du Client, sans aucune obligation d'indemnisation, dès lors que pendant l'exécution de l'un ou l'autre contrat, la situation financière du Client se modifie au point que l'on peut craindre son insolvabilité, la perte d'exercice du privilège sur une ou plusieurs de ses créances ou certains titres ou garanties qui y sont liés.
- 11. Responsabilité**
- 11.1. Van Marcke ne peut être tenue responsable qu'en cas de faute grave, de négligence grave ou dol dans le chef de Van Marcke. La responsabilité se limite quoi qu'il en soit à l'indemnisation de dommages prévisibles, directs et personnels, Van Marcke ne pouvant en aucun cas être tenue responsable de dommages indirects ou consécutifs.
- 11.2. Dans tous les cas, la responsabilité de Van Marcke est limitée aux plafonds de la police d'assurance, et en cas de préjudice non assuré, la responsabilité est limitée au montant de la facture.
- 11.3. Van Marcke ne peut pas être tenue responsable si elle ne peut remplir les obligations reprises dans ce contrat, ne serait-ce que partiellement ou tardivement, en raison d'un cas de force majeure. Est considéré comme force majeure tout événement ou circonstance qui empêche ou limite Van Marcke dans le respect de ses engagements ou qui en compliquent l'exécution, et qu'elle ne pouvait raisonnablement pas prévoir ni éviter. Sont notamment considérés comme des cas exprès de force majeure : incendie, tremblement de terre, ouragan, fortes averses ou chutes de neige ou toute autre catastrophe naturelle, grève, révolution, conflits sociaux, défaillance du fournisseur de Van Marcke, etc.
- 12. Solidarité**
- Lorsque le Client demande qu'une facture soit établie au nom d'un tiers, le Client demeurera à tout moment et en toutes circonstances conjointement et solidairement responsable du respect de tous les engagements résultant de la convention et des présentes conditions générales.
- 13. Droit de rétractation**
- 13.1. Le Client dispose d'un délai de 14 jours calendrier pour se rétracter d'un contrat, sans avoir à motiver sa décision. Le délai de rétractation prend cours le lendemain de la conclusion du contrat.
- 13.2. Le Client informe Van Marcke, avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours calendrier, de sa décision de se rétracter du contrat. Pour ce faire, il peut :
- envoyer à Van Marcke un formulaire de rétractation complété et signé
 - effectuer une déclaration sans équivoque présentant clairement la décision de se rétracter du contrat (par ex. : par téléphone, par e-mail, SMS, courrier, etc.).
- 13.3. Si le Client souhaite exercer son droit de rétractation et que le Produit a déjà été installé, Van Marcke procédera à l'enlèvement du Produit à un moment convenu. Le Client doit préparer le Produit au transport. Le Client est responsable de tous les frais directs du transport du Produit, en ce compris le démontage.
- 13.4. Le Client est responsable des dépréciations des biens qui résultent de manipulations et / ou de l'installation des biens autres que celles qui sont nécessaires pour vérifier la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des biens livrés. Le Client est donc tenu de respecter le Produit et de le manipuler avec soin.
- 13.5. Van Marcke remboursera le Produit dans un délai de 14 jours à compter de la notification prévue à l'article 13.2. Si le Produit n'a toujours pas été remis, Van Marcke a le droit de différer le remboursement jusqu'à la réception du Produit.

- 13.6. Le droit de rétractation est exclu si l'exécution a commencé à la demande préalable expresse du Client.
Le cas échéant, le Client reconnaît expressément qu'il perd son droit de rétractation.
- 13.7. Le risque et la charge de la preuve de l'exercice correct et en temps voulu du droit de rétractation sont à la charge du Client.

14. Ordre de prévalence des conditions générales

Si les présentes conditions sont contraires aux autres conditions générales de Van Marcke, les conditions « Van Marcke Installe » prévalent sur les autres.

15. Groupe Van Marcke

Toutes les sûretés, les garanties et les droits, y compris la réserve de propriété, en faveur de Van Marcke s'appliquent également au profit de et comme caution ou garantie de toutes les dettes du Client vis-à-vis des autres sociétés appartenant au Groupe Van Marcke.

16. Protection des données

- 16.1. Van Marcke demande le nom et les coordonnées du Client et les traite pour les finalités suivantes :
- exécution correcte du contrat / l'intervention : suivi de la commande, planification de la visite des lieux et de l'installation, établissement de la facturation, suivi du paiement, etc.
 - support client : suivi des plaintes éventuelles relatives aux produits / services (en ce compris l'historique).
 - réalisation d'enquêtes de satisfaction en vue de l'amélioration des services
 - promotions ou campagnes d'informations ciblées relatives à des produits / services existants ou à des nouveaux produits / services correspondant aux produits / services que le Client a déjà achetés et pour lesquels Van Marcke peut supposer qu'ils intéresseront le Client.
- 16.2. Van Marcke divulgue les noms et les coordonnées du Client à l'installateur sous-traitant à qui Van Marcke fait appel pour la visite des lieux et / ou l'installation.
- 16.3. Pour des informations plus détaillées en matière de protection des données, Van Marcke se réfère à la politique de respect de la vie privée disponible sur son site Internet.

17. Médiation des litiges de la consommation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », le client a le droit de recourir gratuitement au service de médiation proposé par Van Marcke. Le médiateur « droit de la consommation » ainsi proposé est MEDICYS. Ce dispositif de médiation peut être joint par :

- Voie électronique : www.medicys.fr
- Ou par voie postale : MEDICYS – Centre de médiation et règlement amiable des huissier de justice – 73, Boulevard de Clichy, 75009 – Paris

18. Droit applicable et juridictions compétentes

Tous les contrats conclus avec Van Marcke sont soumis au droit français, même en cas d'acceptation de lettres de change ayant une autre domiciliation. Tous les litiges relèvent de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Lille, à moins que Van Marcke ne préfère assigner devant le tribunal du siège ou du domicile du Client.