

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

PARDSON SRL

1. Identification – Champ d’application – Primauté

1.1. Les présentes conditions générales de vente (les « **CGV** ») régissent, sauf stipulation écrite contraire acceptée par PARDSON, toutes les ventes de produits et prestations conclues par :

PARDSON, société de droit belge, **siège** : Avenue du Commerce 30, 1420 Braine-l’Alleud, **BCE** n° 0654.863.727 (ci-après le « **Vendeur** »), avec :

- tout client professionnel (B2B) ; et
- le cas échéant, tout consommateur (B2C) (ci-après le « **Client** »).

1.2. Les CGV s’appliquent à toutes ventes conclues en showroom, à distance (email, téléphone, portail B2B, EDI, etc.) et/ou via un site internet exploité par le Vendeur.

1.3. Les CGV priment sur toutes conditions du Client (même postérieures), sauf acceptation préalable et écrite du Vendeur. Le silence du Vendeur ne vaut jamais acceptation.

1.4. Toute tolérance ou non-application ponctuelle d’une clause n’emporte ni renonciation, ni novation.

2. Définitions

- « **Produits** » : gros/petit électroménager, audio, lumières, encastrables, accessoires, pièces, consommables, produits connectés, équipements cuisine/maison, et tout bien matériel vendu par le Vendeur.
- « **Prestations** » : livraison, installation, mise en service, reprise/enlèvement, conseil, extension de garantie, interventions SAV, etc.
- « **Contrat** » : commande + confirmation du Vendeur + CGV + conditions particulières éventuelles.
- « **Produit spécifique** » : produit non stocké / commande usine / lot dédié / référence spéciale / configuration particulière / produit personnalisé.

3. Formation du Contrat – Acceptation – Hiérarchie contractuelle

3.1. Formation du Contrat

Le Contrat est réputé valablement et définitivement formé dès la survenance de l’un des événements suivants, pris séparément ou conjointement :

- a) la confirmation écrite de la commande par le Vendeur, quel qu’en soit le support (email, portail électronique, bon de commande signé, facture confirmative, accusé de réception automatisé, etc.) ;
- b) à défaut de confirmation écrite expresse, tout commencement d’exécution par le Vendeur, notamment la mise en préparation, la commande fournisseur, l’expédition, la remise des Produits ou le début d’une Prestation ;

- c) le paiement total ou partiel du prix par le Client, y compris le versement d'un acompte, une autorisation de paiement ou l'absence de contestation immédiate d'une facture confirmative.

À compter de ce moment, la commande devient ferme et irrévocable, sauf stipulation écrite contraire acceptée par le Vendeur ou dispositions impératives applicables aux consommateurs.

3.2. Acceptation des CGV – Opposabilité

Le Client reconnaît expressément que :

- a) toute passation ou validation de commande, tout paiement (même partiel), toute demande d'exécution ou toute acceptation de livraison implique adhésion pleine et entière aux présentes CGV, sans réserve ni restriction ;
- b) les CGV sont réputées portées à la connaissance du Client avant la conclusion du Contrat, par leur remise, leur accessibilité sur support durable, leur publication sur le site internet du Vendeur ou leur communication par voie électronique ;
- c) les CGV sont opposables au Client, même en l'absence de signature manuscrite ou électronique, et même si le Client n'en a pas pris connaissance en détail ;
- d) aucune condition générale ou particulière du Client, figurant notamment sur ses bons de commande, confirmations, courriels ou tout autre document, ne peut s'appliquer ou prévaloir sans acceptation écrite préalable et expresse du Vendeur.

Toute commande passée pour le compte du Client par un préposé, collaborateur, mandataire, intermédiaire ou tiers est réputée l'avoir été **valablement et sous sa responsabilité exclusive**.

3.3. Hiérarchie contractuelle – Cohérence des documents

En cas de contradiction ou de divergence d'interprétation entre les documents contractuels, l'ordre de priorité suivant s'applique :

- 1. les conditions particulières expressément acceptées par le Vendeur (devis signé, offre écrite validée, accord spécifique, cahier des charges accepté) ;
- 2. les présentes Conditions Générales de Vente, lesquelles complètent, interprètent et encadrent les conditions particulières ;
- 3. les conditions d'utilisation du site internet, applicables uniquement aux commandes conclues en ligne et pour autant qu'elles ne contredisent pas les CGV.

À défaut de dérogation écrite, précise et non équivoque acceptée par le Vendeur, les présentes CGV prévalent en toute hypothèse.

Toute tolérance, même répétée, ou toute pratique antérieure entre parties ne saurait être interprétée comme une renonciation, une modification contractuelle ou une novation.

4. Compte-client B2B – Portail – Sécurité – Preuve

4.1. Toute commande B2B peut être subordonnée à l'ouverture d'un compte-client (KYC, limites de crédit, assurance-crédit, conditions logistiques).

4.2. Les identifiants (login/mot de passe/API) sont personnels et confidentiels. Toute commande passée via le compte est réputée émaner du Client.

4.3. Le Client notifie immédiatement tout accès non autorisé ; à défaut, il supporte les conséquences des commandes passées via ses accès.

4.4. Sauf preuve contraire, les enregistrements du Vendeur (portail, emails, logs) font foi.

5. Informations – Documentation – Compatibilités – Produits connectés

5.1. Caractère indicatif des informations – Sources – Tolérances

Les catalogues, brochures, photographies, vidéos, rendus, fiches techniques, notices, performances annoncées, dimensions, capacités, puissances, consommations, labels, classes énergétiques, compatibilités, schémas d'encastrement, délais et toute information relative aux Produits, qu'ils soient communiqués par le Vendeur, accessibles sur son site internet ou émanant de fabricants ou de tiers, sont fournis à titre purement indicatif et non contractuel. Ces informations peuvent être adaptées, modifiées ou mises à jour par les fabricants sans préavis. Les spécifications officielles du fabricant en vigueur au moment de la livraison prévalent en toute hypothèse. Des écarts mineurs peuvent exister entre les informations communiquées et le Produit livré, notamment en raison de tolérances industrielles ou de fabrication ; de mises à jour de gamme ou de composants ; de différences d'affichage (écrans, résolutions, calibrages) ; d'évolutions réglementaires ou techniques. Ces écarts mineurs ne constituent ni un défaut, ni une non-conformité, dès lors qu'ils n'affectent pas l'usage normal ou la destination principale du Produit. Le Vendeur ne peut être tenu responsable d'une erreur matérielle manifeste (prix, description, caractéristique) et se réserve le droit de corriger celle-ci ou d'annuler la commande concernée.

5.2. Vérifications techniques – Compatibilité – Responsabilité du Client

Le Client est seul responsable de la vérification préalable de la compatibilité des Produits avec leur environnement d'installation et d'utilisation, notamment en ce qui concerne :

- l'alimentation électrique, le voltage, l'ampérage, les prises, la mise à la terre ;
- les raccordements au gaz et à l'eau, les évacuations, pressions et débits ;
- la ventilation, l'extraction, la dissipation thermique et l'aération ;
- les dimensions, gabarits, jeux de pose, contraintes d'encastrement et de fixation ;
- la configuration des locaux, l'accessibilité, la portance des supports ;
- les prescriptions des règlements de copropriété, assurances, normes de sécurité et exigences administratives applicables.

Sauf engagement écrit spécifique, le Vendeur n'effectue aucune étude de faisabilité technique et n'assume qu'une obligation de moyens dans ses conseils. Le Vendeur ne peut être tenu responsable d'une incompatibilité, d'une impossibilité d'installation ou d'un dysfonctionnement résultant : d'informations incomplètes ou erronées fournies par le Client ou un tiers ; d'une installation non conforme aux prescriptions du fabricant ; de contraintes techniques ou réglementaires propres au site du Client.

5.3. Produits comportant des éléments numériques – Environnement – Mises à jour

Certains Produits comportent des éléments numériques, logiciels embarqués ou fonctionnalités connectées nécessitant un environnement technique spécifique (réseau internet, Wi-Fi, Bluetooth, comptes utilisateurs, applications, équipements tiers compatibles). Le Client ou l'utilisateur final est responsable : de la mise en place et du maintien d'un environnement technique compatible ; de la création et de la gestion des comptes nécessaires ; de l'installation et de l'utilisation des applications recommandées par le fabricant. Le Vendeur ou le fabricant fournit les mises à jour nécessaires au

maintien de la conformité du Produit pendant la durée légalement requise. Le Client ou l'utilisateur final s'engage à installer ces mises à jour dans un délai raisonnable.

Le Vendeur ne saurait être tenu responsable :

- d'un défaut de conformité, d'un dysfonctionnement ou d'une perte de fonctionnalité résultant exclusivement de la non-installation de mises à jour fournies ;
- d'une incompatibilité liée à l'évolution de services tiers, de réseaux, de systèmes d'exploitation ou d'applications non contrôlés par le Vendeur.

La responsabilité du Vendeur est exclue pour toute perte de données, altération de paramètres ou indisponibilité temporaire de fonctionnalités numériques.

6. Commandes – Fermeté – Minimum – Produits spécifiques

6.1. Modalités de passation des commandes

Les commandes doivent être passées par écrit, quel qu'en soit le support, notamment par :

- bon de commande signé ;
- email ;
- portail électronique B2B ;
- EDI ou tout autre système électronique accepté par le Vendeur.

Les commandes verbales ne lient le Vendeur qu'après confirmation écrite ou commencement d'exécution. Toute commande doit être claire, complète et précise, et indiquer notamment les références Produits, quantités, options, adresse et modalités de livraison, ainsi que toute exigence particulière. Le Vendeur n'est pas responsable des erreurs ou omissions figurant dans une commande émanant du Client.

6.2. Fermeté de la commande – Engagement irrévocable

La commande devient ferme, définitive et irrévocable à la première des dates suivantes :

- a) la confirmation écrite de la commande par le Vendeur ;
- b) le paiement total ou partiel du prix, y compris le versement d'un acompte ;
- c) le commencement d'exécution par le Vendeur (mise en préparation, commande fournisseur, affectation de stock, expédition, remise des Produits).

À compter de ce moment, le Client ne peut annuler, modifier ou suspendre la commande sans l'accord écrit préalable du Vendeur, sauf dispositions impératives applicables aux consommateurs.

6.3. Minimum de commande – Conditions logistiques (B2B)

Pour les clients professionnels, le Vendeur se réserve le droit :

- de fixer un montant minimum de commande HTVA, communiqué lors de l'ouverture du compte-client, via le portail ou par tout autre moyen écrit ;
- de refuser toute commande inférieure à ce minimum ;

- ou d'appliquer des frais logistiques, administratifs ou de traitement spécifiques pour les commandes en dessous du seuil fixé.

Ces conditions font partie intégrante du Contrat et sont réputées acceptées par le Client professionnel dès la passation de la commande.

6.4. Produits spécifiques – Non-annulation – Facturation des coûts

Les Produits spécifiques, entendus comme les Produits non stockés, fabriqués sur commande, configurés selon des spécifications particulières, commandés spécialement auprès d'un fournisseur ou affectés à un lot dédié, sont non annulables et non modifiables dès la confirmation de la commande. En cas d'annulation ou de modification sollicitée par le Client sans accord écrit du Vendeur, celui-ci est en droit de : refuser toute annulation ou modification ; facturer l'intégralité des coûts engagés (fabrication, approvisionnement, transport, stockage, manutention, traitement administratif) ; et, le cas échéant, facturer le prix total du Produit spécifique si celui-ci ne peut être raisonnablement réaffecté ou revendu. Cette disposition est réputée essentielle et proportionnée au préjudice subi par le Vendeur.

7. Prix – Taxes – Eco-contributions – Révision – Erreur manifeste

7.1. Prix – Devise – TVA

Les prix sont exprimés en euros (€). Sauf mention écrite contraire :

- pour les clients professionnels (B2B), les prix s'entendent hors TVA, taxes et contributions non comprises ;
- pour les consommateurs (B2C), les prix s'entendent TVA comprise, conformément aux règles impératives applicables.

Les prix indiqués n'incluent que les éléments expressément mentionnés dans l'offre ou la confirmation de commande.

7.2. Frais additionnels – Prestations accessoires

Sont facturés en sus du prix des Produits, lorsqu'ils sont applicables ou demandés :

- frais de livraison, transport, manutention, étage, accès spécifiques ou difficiles ;
- frais d'installation, de mise en service, de raccordement ou de démontage ;
- frais de reprise, d'enlèvement ou d'évacuation d'anciens équipements ;
- frais d'emballages spécifiques, palettes consignées ou non reprises ;
- frais résultant de contraintes particulières du site (absence d'ascenseur, accès restreint, plages horaires imposées, etc.).

Ces frais sont indiqués séparément lorsqu'ils sont connus à l'avance ou facturés selon le tarif en vigueur au moment de l'exécution.

7.3. Révision de prix – B2B – Événements indépendants de la volonté du Vendeur

Avant la livraison ou le début d'exécution, le Vendeur se réserve le droit de réviser le prix convenu lorsque survient une variation objective, imprévisible et indépendante de sa volonté affectant

substantiellement ses coûts, notamment : (i) augmentation du prix fournisseur ou du coût des matières premières ; (ii) hausse des coûts de transport, d'énergie ou de carburant ; (iii) modification des taxes, droits, contributions ou obligations réglementaires ; (iv) fluctuations significatives des taux de change ; (v) perturbations exceptionnelles de la chaîne d'approvisionnement.

Toute révision de prix est : (a) fondée sur des éléments objectifs et vérifiables ; (b) proportionnée à l'impact réel sur les coûts ; (c) notifiée par écrit au Client avant expédition ou début d'exécution.

En cas de révision de prix, le Client professionnel dispose d'un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la notification pour :

- soit accepter la révision (expressément ou tacitement par absence de contestation) ;
- soit notifier par écrit un refus motivé.

Le refus ne peut produire effet que si : (i) les Produits n'ont pas été expédiés et aucune prestation n'a débuté ; et (ii) le Contrat ne porte pas sur des Produits spécifiques (au sens de l'article 6.4) ; et (iii) la révision excède dix pour cent (10%) du prix HTVA de la commande concernée (« Révision substantielle »).

En cas de refus valable, le Vendeur peut, à son choix : (a) annuler la commande concernée, ou (b) proposer un Produit équivalent disponible ou un phasage de livraison. Les frais irréversibles déjà engagés par le Vendeur (notamment préparation, commande fournisseur, transport engagé, stockage dédié) sont dus par le Client, sur justification raisonnable.

7.4. Erreur manifeste – Correction ou annulation

En cas d'erreur matérielle manifeste affectant le prix ou une composante essentielle de l'offre (notamment prix dérisoire, incohérent ou manifestement erroné), le Vendeur se réserve le droit :

- soit d'annuler la commande concernée ;
- soit de proposer au Client la correction du prix ou des conditions erronées.

Le Client ne peut, en aucun cas, se prévaloir d'une erreur manifeste pour exiger l'exécution du Contrat aux conditions erronées.

8. Règles communes

8.1. Modalités de paiement – Échéance

Sauf stipulation écrite contraire acceptée par le Vendeur, toutes les factures sont payables comptant, sans escompte, à la date d'émission de la facture. Tout délai de paiement constitue une facilité exceptionnelle, subordonnée à l'acceptation écrite du Vendeur et, le cas échéant, à : l'ouverture et au maintien d'une assurance-crédit ; l'octroi de limites de crédit ; la fourniture de garanties financières jugées suffisantes par le Vendeur. Le Vendeur se réserve le droit de modifier ou retirer à tout moment les délais ou facilités de paiement accordés, en cas de détérioration de la solvabilité du Client.

8.2. Défaut de paiement – Exception d'inexécution – Exigibilité anticipée

En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture à son échéance, le Vendeur peut, sans mise en demeure préalable et sans préjudice de ses autres droits :

- a) suspendre immédiatement toute livraison, prestation ou commande en cours (exception d'inexécution) ;
- b) rendre immédiatement exigibles toutes les sommes dues, même non échues ;
- c) exiger la fourniture de garanties complémentaires ou un paiement comptant pour toute commande future ;
- d) résoudre ou résilier tout ou partie du Contrat conformément à l'article 18.

La suspension ou la résiliation opérée dans ces conditions ne constitue ni une faute ni une rupture abusive imputable au Vendeur.

8.3. Interdiction de compensation

Le Client renonce expressément, dans les limites autorisées par le droit applicable, à toute compensation entre les sommes qu'il pourrait prétendre détenir à l'encontre du Vendeur et les montants dus au titre du Contrat, sauf accord écrit préalable du Vendeur.

8.4. Cession et nantissement des créances

Le Vendeur est autorisé à céder, nantir ou mobiliser ses créances, notamment dans le cadre d'opérations d'affacturage, sans que cela n'affecte la nature, le montant ou l'exigibilité des obligations du Client.

8.5. Retard de paiement – Clients professionnels (B2B)

Tout montant impayé à l'échéance produit de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- des intérêts de retard au taux applicable aux transactions commerciales, tel que publié par le SPF Finances ;
- l'indemnité forfaitaire légale minimale pour frais de recouvrement.

Ces sommes sont exigibles automatiquement, sans préjudice de l'application de la clause pénale prévue à l'article 8.6.

8.6. Clause pénale – B2B

Entre professionnels, toute facture impayée à l'échéance sera majorée, à titre de **clause pénale**, d'une indemnité forfaitaire égale à 10 % du solde impayé, avec un minimum de 150 EUR, sans préjudice : du droit du Vendeur de réclamer une indemnisation intégrale du dommage réellement subi ; ni du remboursement de tous frais de recouvrement (administratifs, judiciaires, extrajudiciaires).

Cette clause est réputée proportionnée et essentielle à l'équilibre contractuel entre entreprises.

8.7. Retard de paiement – Consommateurs (B2C)

En cas de non-paiement par un consommateur, le Vendeur adresse au préalable un premier rappel gratuit, sur support durable, accordant un délai minimum de quatorze (14) jours calendrier pour procéder au paiement. Ce délai commence à courir le lendemain de l'envoi du rappel.

8.8. Intérêts et frais – Consommateurs (B2C)

Ce n'est qu'à l'expiration du délai visé à l'article 8.7 que le Vendeur pourra réclamer : des intérêts de retard calculés au taux légal applicable ; une indemnité ou des frais de recouvrement, strictement dans les limites, plafonds et modalités impératifs prévus par la législation belge en vigueur.

9. Livraison – Délais – Transfert des risques – Accès – Échec

9.1. Délais de livraison – Caractère indicatif

Les délais de livraison ou d'exécution communiqués par le Vendeur sont indicatifs, sauf engagement écrit, précis et exprès du Vendeur. Les délais peuvent être affectés notamment par : disponibilité fournisseur, transport, contraintes logistiques, force majeure, imprévision, manquement du Client (paiement, accès, informations techniques, site non prêt).

Sauf stipulation écrite contraire, un dépassement de délai ne peut donner lieu ni à pénalités ni à dommages et intérêts, et ne permet pas au Client de résoudre ou d'annuler le Contrat, qu'après mise en demeure écrite adressée au Vendeur et restée sans effet pendant un délai de grâce de trente (30) jours calendriers.

En tout état de cause, la responsabilité du Vendeur pour retard est exclue lorsque le retard résulte, même partiellement, d'un fournisseur, transporteur, sous-traitant, d'une autorité ou d'un manquement du Client.

9.2. Obligations du Client préalables à la livraison

Le Client est tenu de mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires pour permettre la livraison ou l'exécution des Prestations dans des conditions normales, notamment :

- communiquer une adresse exacte et complète, ainsi que toute information utile à l'accès ;
- garantir un accès libre et sécurisé au lieu de livraison (voies d'accès, ascenseurs, escaliers, portance) ;
- obtenir, le cas échéant, toute autorisation administrative requise (réservation de voirie, permis, plages horaires) ;
- assurer le dégagement des lieux, la protection des sols, murs et équipements existants ;
- garantir la présence, au jour et à l'heure convenus, d'une personne habilitée à réceptionner les Produits et à signer les documents de livraison.

Tout manquement à ces obligations est entièrement imputable au Client.

9.3. Réception – Bon de livraison – Réserves

La livraison est constatée par la signature du bon de livraison, lequel vaut reconnaissance de la remise des Produits. Sauf réserves écrites, précises et circonstanciées portées sur le bon de livraison au moment de la réception, les Produits sont réputés livrés conformes pour ce qui concerne les défauts apparents, les avaries visibles et les quantités. Les réserves générales, imprécises ou formulées a posteriori sont inopposables au Vendeur, sans préjudice des droits impératifs du consommateur en matière de conformité.

9.4. Échec ou refus de livraison imputable au Client

En cas d'échec, de report ou de refus de livraison imputable au Client (absence, accès impossible, informations erronées, non-paiement, site non prêt, refus injustifié), le Vendeur se réserve le droit : de facturer les frais de transport, de retour, de manutention et de stockage ; de facturer toute

reprogrammation de livraison ou de prestation ; de suspendre la livraison jusqu'au règlement intégral des sommes dues. Ces frais sont dus de plein droit et ne constituent pas une pénalité.

9.5. Transfert des risques

Le transfert des risques de perte, vol ou détérioration des Produits s'opère :

- en B2B : à la livraison effective au lieu convenu ou, en cas d'échec imputable au Client, dès la présentation de la livraison par le transporteur ou le Vendeur ;
- en B2C : conformément aux règles impératives, à la prise de possession matérielle des Produits par le consommateur ou par un tiers désigné par lui, autre que le transporteur.

10. Réception – Réclamations – Transport

10.1. Obligation de contrôle immédiat

Le Client est tenu de procéder, au moment de la livraison et avant toute utilisation, installation ou revente, à un contrôle immédiat et attentif des Produits livrés, portant notamment sur :

- l'état apparent des emballages et des Produits ;
- les quantités livrées ;
- les références, modèles et caractéristiques essentielles ;
- la présence d'avaries, chocs, détériorations ou anomalies visibles.

Ce contrôle constitue une obligation essentielle du Client.

10.2. Avaries apparentes et dommages de transport

Toute avarie apparente, détérioration visible ou manquant résultant du transport doit :

- a) être mentionné de manière écrite, précise, datée et circonstanciée sur le bon de livraison ou le document équivalent au moment de la réception ; et
- b) être confirmé par écrit au Vendeur dans un délai maximal de quarante-huit (48) heures suivant la livraison pour les Clients professionnels (B2B).

À défaut du respect cumulatif de ces formalités, les Produits sont réputés acceptés sans réserve pour ce qui concerne les défauts apparents et les avaries de transport, et toute réclamation à ce titre est irrecevable en B2B. Les réserves générales, imprécises ou formulées a posteriori (telles que « sous réserve de déballage ») sont inopposables au Vendeur.

10.3. Non-conformités et défauts non apparents

Les non-conformités ou défauts non apparents lors de la livraison doivent être notifiés au Vendeur par écrit, avec une description précise, pièces justificatives et, le cas échéant, photographies ou rapports, dans un délai raisonnable à compter de leur découverte.

Pour les Clients professionnels (B2B) :

- les défauts relatifs à la référence, quantité, modèle, accessoires, documentation doivent être notifiés au plus tard dans les cinq (5) jours calendriers suivant la livraison ;

- les défauts techniques révélés lors de la mise en service doivent être notifiés au plus tard dans les cinq (5) jours calendriers suivant la première mise en service, et en tout état de cause dans un délai maximal de quinze (15) jours calendriers après livraison.

À défaut, les Produits sont réputés conformes et définitivement acceptés, sans préjudice des garanties fabricant éventuellement applicables et des cas de dol ou faute lourde du Vendeur.

Pour les consommateurs (B2C), les règles impératives relatives à la garantie légale de conformité demeurent intégralement applicables.

11. Retours – Autorisation préalable – Décotes – Produits spécifiques

11.1. Autorisation préalable obligatoire (RMA)

Aucun retour de Produit n'est accepté sans l'autorisation écrite préalable du Vendeur, matérialisée par l'attribution d'un numéro de retour. Toute demande de retour doit être introduite par écrit, préciser le motif du retour et être accompagnée des références de la commande concernée. L'absence d'autorisation préalable entraîne le refus automatique du retour.

11.2. Conditions d'acceptation des retours (B2B)

Sauf dispositions impératives applicables aux consommateurs, les retours sont acceptés exclusivement si le Produit :

- est neuf, non utilisé, non installé et non endommagé ;
- est complet, avec tous ses accessoires, notices, protections et emballages d'origine ;
- est dans un état strictement re-commercialisable.

Tout retour accepté donne lieu à la facturation de frais de traitement couvrant les coûts logistiques, administratifs et de reconditionnement, fixés forfaitairement à 10 % du prix HTVA, avec un minimum de 25 EUR. Lorsque l'état du Produit ou de l'emballage ne permet pas une revente immédiate au prix standard, le Vendeur se réserve le droit d'appliquer une décote additionnelle proportionnée à la perte de valeur subie.

11.3. Produits spécifiques – Exclusion de retour

Les Produits spécifiques, entendus comme les Produits non stockés, fabriqués ou commandés spécialement, configurés ou personnalisés selon les spécifications du Client, ne sont ni repris ni échangés, sauf en cas de défaut couvert par une garantie légale ou contractuelle applicable. Cette exclusion est réputée essentielle et justifiée par l'impossibilité de re-commercialisation de ces Produits.

11.4. Modalités logistiques – Port et risques

Sauf accord écrit contraire, tout retour accepté doit être expédié franco de port, aux frais, risques et périls du Client, à l'adresse communiquée par le Vendeur. Tout envoi effectué en port dû ou sans respect des instructions de retour est refusé de plein droit. Les risques liés au transport de retour (perte, vol, détérioration) sont entièrement supportés par le Client jusqu'à réception effective par le Vendeur.

11.5 Droit de rétractation – Consommateurs (B2C uniquement)

Le présent article s'applique exclusivement aux consommateurs ayant conclu un contrat à distance ou hors établissement.

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendrier pour notifier sa décision de se rétracter, sans motif, à compter du lendemain de la réception du Produit, ou du jour de la conclusion du contrat pour les Prestations de services. La rétractation doit être notifiée au Vendeur par une déclaration dénuée d'ambiguïté, par courrier ou email, aux coordonnées indiquées à l'article 23. Le consommateur renvoie les Produits dans les quatorze (14) jours suivant la notification de rétractation. Les frais directs de renvoi sont exclusivement à sa charge, sauf disposition impérative contraire. Le Vendeur rembourse les montants perçus, hors frais supplémentaires, dans les quatorze (14) jours suivant l'information de la rétractation. Le Vendeur peut différer le remboursement jusqu'à récupération effective des Produits ou preuve d'expédition. Le droit de rétractation est exclu notamment pour : les Produits spécifiques, personnalisés ou fabriqués selon les spécifications du consommateur ; les Produits scellés ne pouvant être retournés pour des raisons d'hygiène et descellés après livraison ; les Prestations pleinement exécutées avec l'accord préalable exprès du consommateur.

Un formulaire-type de rétractation est mis à disposition sur support durable ou sur le site internet du Vendeur lorsque requis.

12. Réserve de propriété – Stockage – Assurance – Restitution

12.1. Réserve de propriété – Étendue

Les Produits livrés demeurent la propriété exclusive du Vendeur jusqu'au paiement intégral et effectif de l'ensemble des sommes dues par le Client au titre du Contrat, en ce compris :

- le prix principal ;
- les intérêts éventuels ;
- les pénalités, indemnités et frais accessoires.

La réserve de propriété s'applique nonobstant toute clause contraire, y compris en cas de transformation, d'incorporation ou de mélange des Produits, dans les limites autorisées par le droit applicable.

12.2. Revente autorisée dans le cours normal des affaires – Affectation du prix de revente

Tant que le prix n'est pas intégralement payé, le Client professionnel est autorisé à revendre les Produits exclusivement dans le cadre normal de son activité, à l'exclusion de toute opération exceptionnelle (liquidation, cession globale, apport, constitution de sûreté). Cette autorisation n'emporte ni renonciation à la réserve de propriété ni transfert de propriété au Client.

Le Client cède dès à présent au Vendeur, à titre de garantie et à concurrence de toutes sommes dues, la créance de prix qu'il détient ou détiendra sur ses propres acheteurs à raison de la revente des Produits non intégralement payés, conformément aux mécanismes admis par le droit applicable. Le Vendeur est autorisé, en cas d'impayé ou de risque sérieux d'impayé, à notifier cette cession aux débiteurs cédés et à encaisser directement les montants dus, à concurrence de sa créance.

Le Client s'engage à :

- tenir une traçabilité permettant d'identifier à tout moment les Produits soumis à réserve de propriété (stocks, numéros de série, lots, factures de revente) ;

- conserver les Produits séparément et identifiables ;
- fournir au Vendeur, à première demande, tout inventaire et toute information utile à l'exercice de ses droits.

Toute constitution de sûreté, gage, nantissement, cession de créance ou affectation hors du cours normal des affaires est interdite sans accord écrit préalable du Vendeur.

12.3. Stockage – Identification – Assurance

Jusqu'au paiement complet, le Client s'engage à :

- conserver les Produits séparément, clairement identifiables comme appartenant au Vendeur ;
- s'abstenir de toute opération rendant impossible leur identification ;
- assurer les Produits, à ses frais, contre tout risque de perte, vol, détérioration ou destruction, pour leur valeur de remplacement.

Le Client fournira, à première demande du Vendeur, toute preuve utile de l'existence et du maintien de cette assurance.

12.4. Défaut de paiement – Droit de restitution

En cas de non-paiement total ou partiel à l'échéance, ou en cas de risque manifeste d'insolvabilité du Client, le Vendeur est en droit, sans autorisation judiciaire préalable et sans préjudice de ses autres droits, d'exiger la restitution immédiate de tout ou partie des Produits impayés. La restitution s'effectue : aux frais, risques et périls exclusifs du Client ; sans que cette restitution n'emporte renonciation aux sommes déjà dues. Le Client s'engage à permettre l'accès aux locaux où se trouvent les Produits aux fins de récupération, dans le respect des règles légales applicables.

13. B2B (par défaut)

13.1. Garantie contractuelle – Clients professionnels (B2B)

Entre professionnels, et sauf dol, faute lourde ou engagement écrit exprès du Vendeur, toute garantie contractuelle accordée par le Vendeur est strictement limitée, à son libre choix, à l'une des prestations suivantes :

- la réparation du Produit défectueux ;
- le remplacement du Produit par un produit identique ou équivalent ;
- l'émission d'un avoir correspondant à la valeur du Produit concerné.

Toute autre forme d'indemnisation est expressément exclue. Les garanties éventuellement accordées par les fabricants s'appliquent directement selon leurs propres conditions, durées et exclusions. Le Vendeur n'assume aucune obligation allant au-delà de celles prévues par ces garanties fabricant.

13.2. Procédure de service après-vente (SAV) – Autorisation préalable

Toute demande d'intervention au titre de la garantie ou du SAV doit faire l'objet d'une demande écrite préalable et d'une autorisation expresse du Vendeur (procédure RMA). La demande doit être accompagnée : d'une description précise et circonstanciée du défaut invoqué ; d'une preuve d'achat valable ; de l'ensemble des accessoires, éléments, notices et emballages nécessaires à l'analyse. Le Vendeur se réserve le droit de refuser toute prise en charge lorsque le Produit :

- est incomplet, modifié, démonté ou réparé par un tiers non autorisé ;
- est impropre à l'analyse technique ;
- n'est pas retourné conformément aux instructions du Vendeur.

13.3. Exclusions de garantie (B2B et B2C dans les limites légales)

Sont notamment exclus de toute garantie, dans la mesure autorisée par le droit applicable :

- les défauts résultant d'une installation incorrecte, non conforme aux prescriptions du fabricant ;
- l'usage non conforme, abusif ou détourné du Produit ;
- les dommages causés par surtension, défaut d'alimentation, variations de courant, absence de mise à la terre ;
- le défaut d'entretien, l'usure normale, le vieillissement des composants ;
- les chocs, chutes, infiltrations, oxydations, dégâts des eaux ou incendies ;
- toute intervention, modification ou réparation non autorisée ;
- les consommables et pièces d'usure (filtres, joints, ampoules, batteries, cartouches, etc.).

Ces exclusions ne portent pas atteinte aux droits impératifs du consommateur au titre de la garantie légale de conformité.

13.4. Données – Contenus numériques – Responsabilité

Lors de toute intervention SAV, diagnostic, réparation, mise à jour ou remplacement, le Produit peut être réinitialisé, mis à jour ou remplacé, ce qui peut entraîner une perte totale ou partielle de données (paramètres, contenus, comptes, historiques). Le Client ou l'utilisateur final est seul responsable de la sauvegarde préalable de toutes données et contenus. Le Vendeur ne saurait être tenu responsable de toute perte, altération ou indisponibilité de données résultant d'une intervention effectuée conformément aux règles de l'art.

13.5. Garantie légale de conformité – Consommateurs (B2C)

Les consommateurs bénéficient de la garantie légale de conformité prévue par le Code civil et le Code de droit économique. En cas de défaut de conformité existant au moment de la délivrance du Produit : le consommateur a droit, en priorité, à la réparation ou au remplacement du Produit, sans frais ; si la mise en conformité est impossible ou disproportionnée, le consommateur peut obtenir une réduction de prix appropriée ou la résolution du contrat, dans les conditions prévues par la loi. Pour les Produits comportant des éléments numériques, la conformité comprend la fourniture des mises à jour nécessaires au maintien de la conformité pendant la durée légalement requise. Le consommateur est tenu d'installer les mises à jour fournies dans un délai raisonnable. Le Vendeur ne peut être tenu responsable d'un défaut résultant exclusivement de la non-installation de ces mises à jour par le consommateur. Aucune disposition du présent article ne vise à limiter ou exclure les droits impératifs reconnus aux consommateurs par la loi.

14. Responsabilité – Limitations – Dommages indirects

14.1. Nature des obligations – Obligation de moyens

Les informations, conseils, recommandations, études, assistances techniques ou commerciales fournis par le Vendeur, quel qu'en soit le support (oral, écrit, électronique), constituent exclusivement une obligation de moyens. Le Vendeur ne garantit ni un résultat déterminé, ni l'adéquation des

Produits à un usage particulier non expressément accepté par écrit, ni un résultat esthétique, fonctionnel ou économique spécifique.

14.2. Limitation de responsabilité – Clients professionnels (B2B)

Entre professionnels, et sauf dol ou faute lourde du Vendeur, la responsabilité contractuelle et extracontractuelle totale et cumulée du Vendeur, pour tout dommage résultant de l'exécution du Contrat, est strictement limitée au montant HTVA de la commande concernée. Sont expressément exclus de toute indemnisation, même s'ils étaient prévisibles :

- les dommages indirects ou consécutifs, tels que notamment : perte d'exploitation, perte de chiffre d'affaires, manque à gagner, perte de clientèle, atteinte à l'image, immobilisation de matériel ou de locaux, pénalités contractuelles, coûts de remplacement temporaire, perte ou altération de données ;
- les dommages résultant d'un retard de livraison ou d'exécution, hors engagement écrit spécifique.

Cette limitation constitue un élément essentiel de l'équilibre contractuel entre parties.

14.3. Causes d'exonération de responsabilité

Le Vendeur ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages, défauts ou dysfonctionnements imputables :

- à une installation incorrecte, non conforme aux prescriptions du fabricant ou réalisée par un tiers non agréé ;
- à une utilisation non conforme, abusive ou détournée des Produits ;
- à l'environnement technique du Client, notamment aux réseaux électriques, informatiques, internet, Wi-Fi, connectivité ou services tiers ;
- à des informations inexactes ou incomplètes fournies par le Client ou un tiers ;
- à l'intervention de tiers, fournisseurs, transporteurs, installateurs, sous-traitants ou utilisateurs finaux.

Lorsque le dommage résulte d'un tiers, la responsabilité du Vendeur est en tout état de cause limitée à celle encourue par ce tiers, sans obligation de réparation complémentaire.

14.4. Réserves impératives – Consommateurs (B2C)

Aucune disposition du présent article ne vise à exclure ou limiter :

- la responsabilité du Vendeur en cas de décès ou de lésions corporelles causés par sa faute ;
- la responsabilité résultant d'un dol ou d'une faute lourde ;
- les droits impératifs reconnus aux consommateurs, notamment en matière de garantie légale de conformité, de sécurité des produits et de responsabilité du fait des produits défectueux.

Dans ces hypothèses, seules les limitations expressément autorisées par la loi demeurent applicables.

15. Sécurité produit – Conformité – Rappels – Traçabilité

15.1. Obligations générales de sécurité et de conformité

Le Client, en sa qualité éventuelle de revendeur, distributeur ou opérateur économique au sens de la réglementation européenne applicable, s'engage à respecter l'ensemble des obligations légales et réglementaires relatives à la sécurité des produits, à leur traçabilité, à l'information des utilisateurs et à la coopération avec les autorités compétentes. À ce titre, le Client s'engage notamment à :

- ne mettre sur le marché, ne vendre ni ne livrer que des Produits conformes, correctement stockés et manipulés ;
- conserver les informations de traçabilité nécessaires (lots, références, dates, clients aval) pendant la durée légalement requise ;
- s'abstenir de toute modification, reconditionnement, re-étiquetage ou altération des Produits susceptible d'affecter leur conformité ou leur sécurité, sauf accord écrit préalable du Vendeur.

15.2. Obligation d'information immédiate

Le Client informe immédiatement et par écrit le Vendeur de :

- tout incident de sécurité, accident, dysfonctionnement grave ou risque identifié lié à un Produit ;
- toute réclamation grave d'un client final relative à la sécurité ou à la conformité d'un Produit ;
- toute demande, injonction ou mesure émanant d'une autorité administrative ou de surveillance du marché.

Le Client s'abstient de toute communication externe (clients, médias, plateformes, autorités) relative à un incident ou à un rappel, sans concertation préalable avec le Vendeur, sauf obligation légale impérative.

15.3. Rappels et mesures correctives – Coopération – Répartition des coûts

En cas de rappel de Produits, de retrait du marché ou de mise en œuvre de toute mesure corrective, quelle qu'en soit l'origine, le Client s'engage à coopérer pleinement, loyalement et sans délai avec le Vendeur, notamment en :

- cessant immédiatement toute mise en vente ou distribution des Produits concernés (« stop vente ») ;
- procédant au retrait effectif des Produits auprès de ses propres clients lorsque requis ;
- transmettant au Vendeur les données de traçabilité nécessaires ;
- participant à l'information des clients finaux, selon les instructions du Vendeur ou des autorités compétentes ;
- organisant le retour, le stockage ou la destruction des Produits concernés conformément aux consignes reçues.

Les coûts liés aux rappels ou mesures correctives sont supportés par le Vendeur uniquement dans la mesure où le défaut ou le risque est imputable au Produit tel que livré.

En revanche, l'intégralité des coûts (logistiques, administratifs, commerciaux, réputationnels ou autres) résultant d'une faute, négligence ou manquement du Client — notamment en cas de mauvais stockage, transport inadéquat, reconditionnement, modification, étiquetage altéré ou information incorrecte — est exclusivement à charge du Client, sans préjudice du droit du Vendeur de réclamer une indemnisation complémentaire.

16. Revente en ligne – Marketplaces – Image de marque (B2B)
--

16.1. Revente en ligne – Marketplaces – Réseau de distribution

Sauf accord écrit préalable et exprès du Vendeur, le Client professionnel n'est pas autorisé à vendre ou proposer à la vente les Produits :

- sur des marketplaces, plateformes tierces ou places de marché en ligne (notamment, sans que cette liste soit limitative : Amazon, Bol, eBay, Cdiscount, etc.) ;
- par l'intermédiaire de plateformes ne permettant pas au Vendeur de préserver l'image de marque, la traçabilité, la conformité des informations produits ou le respect des obligations légales.

Lorsque le Vendeur autorise la vente sur une ou plusieurs plateformes, celle-ci est strictement encadrée par sa politique commerciale ou de distribution, laquelle peut prévoir notamment :

- des exigences de présentation, de qualité de service et de SAV ;
- des règles relatives aux prix, stocks réels, délais et informations consommateurs ;
- la faculté pour le Vendeur de retirer ou limiter cette autorisation en cas de manquement.

Cette restriction est justifiée par des considérations objectives liées à la sécurité des produits, à la traçabilité, à la qualité de l'information et à la protection de l'image commerciale, et ne constitue pas une restriction illicite de concurrence.

16.2. Interdiction du dropshipping

Le dropshipping, entendu comme la vente de Produits sans détention préalable de stock réel ou sans commande ferme préalable auprès du Vendeur, est strictement interdit, sauf accord écrit exprès du Vendeur. Tout manquement à cette interdiction constitue un manquement contractuel grave, justifiant notamment :

- la suspension immédiate des livraisons ;
- la résiliation du Contrat aux torts exclusifs du Client ;
- l'engagement de la responsabilité du Client pour tout préjudice subi par le Vendeur (atteinte à l'image, réclamations clients, sanctions administratives, etc.).

16.3. Fiches produits – Contenus – Propriété intellectuelle

Les photographies, visuels, descriptions, fiches techniques, notices, données EAN, marques, logos et plus généralement tout contenu officiel fourni ou validé par le Vendeur ou par les fabricants demeurent leur propriété exclusive. Sauf autorisation écrite préalable :

- toute **duplication**, modification, altération, recomposition ou réutilisation de ces contenus est interdite ;
- le Client s'interdit de créer des fiches produits distinctes ou concurrentes de celles validées par le Vendeur ;
- toute communication trompeuse, incomplète ou non conforme aux informations officielles est prohibée.

Le Client est seul responsable des contenus qu'il diffuse et garantit le Vendeur contre toute réclamation de tiers (clients finaux, plateformes, autorités) liée à une utilisation non autorisée ou non conforme des contenus.

17. Force majeure – Imprévision (hardship)

17.1. Force majeure – Définition étendue

Est considéré comme un cas de force majeure tout événement indépendant de la volonté des parties, imprévisible lors de la conclusion du Contrat et irrésistible dans son exécution, rendant impossible ou excessivement difficile l'exécution des obligations du Vendeur.

Sans que cette liste soit limitative, sont notamment considérés comme cas de force majeure :

- rupture ou défaillance de fournisseurs ou sous-traitants ;
- grève, lock-out, conflit social interne ou externe ;
- incendie, explosion, inondation, tempête, catastrophe naturelle ;
- épidémie, pandémie, mesures sanitaires ou de quarantaine ;
- cyberattaque, panne informatique majeure, indisponibilité des systèmes ;
- interruption ou perturbation des transports ou chaînes logistiques ;
- pénurie de matières premières, énergie ou composants ;
- décisions ou mesures légales, administratives ou réglementaires des autorités publiques.

La force majeure peut être invoquée par le Vendeur même lorsque l'événement affecte directement ses fournisseurs, transporteurs ou partenaires, sans que cela n'engage sa responsabilité.

17.2. Effets de la force majeure – Suspension et résiliation

En cas de force majeure, les obligations du Vendeur sont automatiquement suspendues pendant toute la durée de l'événement, sans indemnité et sans que cela ne constitue une inexécution fautive.

Les délais d'exécution, de livraison ou de prestation sont de plein droit prolongés pour une durée équivalente à celle de l'empêchement.

Si la situation de force majeure se prolonge au-delà de quatre-vingt-dix (90) jours calendriers, chaque partie peut résilier la partie du Contrat demeurée inexécutée, par notification écrite, sans indemnité, sous réserve :

- du paiement des prestations déjà exécutées ;
- du remboursement des frais irréversibles engagés par le Vendeur ;
- et de l'application des dispositions relatives aux Produits spécifiques.

17.3. Imprévision (hardship) – Renégociation – Adaptation

Si, en dehors de tout cas de force majeure, un événement imprévisible lors de la conclusion du Contrat rend l'exécution excessivement onéreuse pour le Vendeur, les parties s'engagent à renégocier de bonne foi afin de rétablir l'équilibre contractuel.

La demande de renégociation est notifiée par écrit et contient les éléments justificatifs raisonnables. Pendant la renégociation, le Vendeur peut suspendre l'exécution de tout ou partie de ses obligations (livraison, approvisionnement, prestations), sans responsabilité, et les délais sont automatiquement prolongés.

À défaut d'accord dans un délai de quinze (15) jours calendriers à compter de la notification, le Vendeur peut, à son choix :

- solliciter une adaptation judiciaire du Contrat ;
- ou résilier tout ou partie du Contrat, sans faute ni indemnité.

Les acomptes versés restent acquis à concurrence des prestations exécutées et des coûts irréversibles exposés.

18. Résiliation – Insolvabilité – Protection du Vendeur

18.1. Insolvabilité – Détérioration du crédit – Mesures conservatoires

En cas de survenance, à l'égard du Client, de l'un quelconque des événements suivants :

- cessation de paiements, insolvabilité avérée ou imminente ;
- ouverture d'une procédure de réorganisation judiciaire, faillite, liquidation, dissolution ou cessation d'activité ;
- saisie, cession d'actifs significative ou mesure conservatoire affectant la solvabilité ;
- détérioration grave ou manifeste du crédit, incident de paiement répété ou retrait d'une assurance-crédit ;
- toute situation laissant raisonnablement présumer un risque sérieux de non-paiement ;

Le Vendeur se réserve le droit, sans mise en demeure préalable et sans engager sa responsabilité, dans les limites légales applicables, de :

- suspendre immédiatement l'exécution de tout ou partie des commandes ou prestations en cours (exception d'inexécution) ;
- exiger des garanties financières suffisantes (paiement comptant, garantie bancaire, caution, etc.) ;
- réduire ou supprimer les limites de crédit accordées ;
- résilier, avec effet immédiat, tout ou partie du Contrat ou des relations commerciales en cours.

Ces mesures sont réputées proportionnées, légitimes et nécessaires à la protection des intérêts du Vendeur.

18.2. Résiliation aux torts du Client – Conséquences financières

En cas de résiliation du Contrat aux torts exclusifs du Client, pour quelque cause que ce soit, le Client demeure tenu :

- du paiement intégral de tous les Produits déjà livrés ;
- du remboursement de l'ensemble des frais engagés par le Vendeur (fabrication, commandes fournisseurs, transport, stockage, logistique, administratif) ;
- du paiement des Produits spécifiques ou personnalisés non revendables ;
- de l'indemnisation de tout dommage effectivement subi par le Vendeur et dûment justifié, sans préjudice de l'application éventuelle des clauses pénales et intérêts de retard.

La résiliation intervient sans préjudice du droit du Vendeur de poursuivre l'exécution forcée, la restitution des Produits impayés ou toute autre voie de droit.

19. Propriété intellectuelle – Marques – Contenus

19.1. Absence de licence – Droits réservés

Aucune vente de Produits n'emporte, expressément ou implicitement, cession ou licence au profit du Client portant sur :

- les marques, dénominations commerciales, logos ou signes distinctifs du Vendeur ou des fabricants ;
- les visuels, photographies, vidéos, fiches produits, descriptifs, notices, bases de données, documentations techniques ou commerciales ;
- les logiciels intégrés, interfaces, firmwares, applications ou contenus numériques incorporés aux Produits, à l'exception du seul droit d'usage normal du Produit, conformément à sa destination.

Toute utilisation, reproduction, adaptation, diffusion, communication au public ou exploitation, notamment à des fins marketing, promotionnelles ou commerciales, de tout ou partie de ces éléments est strictement interdite sans l'autorisation écrite préalable du titulaire des droits.

19.2. Utilisations autorisées et limitations

Lorsque le Vendeur accorde une autorisation écrite d'utilisation de certains éléments protégés, celle-ci est :

- strictement limitée à l'objet, à la durée et au territoire définis ;
- non exclusive, non cessible et révocable ;
- conditionnée au respect de l'image de marque, des chartes graphiques et des informations officielles.

Toute utilisation non conforme ou excédant l'autorisation accordée constitue une contrefaçon et un manquement contractuel grave.

19.3. Garanties et indemnisation

Le Client s'engage à **garantir et indemniser** le Vendeur contre toute réclamation, action ou sanction émanant de tiers (fabricants, ayants droit, autorités, plateformes) résultant :

- d'une utilisation non autorisée ou non conforme des éléments protégés ;
- d'une modification, altération ou association non autorisée des marques ou contenus.

20. Données personnelles – Confidentialité

20.1. Traitement des données personnelles – Finalités – Base légale

Le Vendeur traite les données à caractère personnel du Client et, le cas échéant, de ses représentants, préposés ou utilisateurs finaux, conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la législation belge applicable.

Les traitements sont effectués notamment pour les finalités suivantes :

- exécution du Contrat (gestion des commandes, livraisons, installations, SAV, garanties) ;
- gestion administrative et comptable (facturation, paiements, recouvrement) ;
- logistique et transport ;
- gestion de la relation client et communication contractuelle ;
- respect des obligations légales et réglementaires.

Les bases juridiques des traitements sont l'exécution du contrat, le respect d'obligations légales, et, le cas échéant, l'intérêt légitime du Vendeur (gestion commerciale, prévention des fraudes, sécurité).

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à ces finalités, augmentée des délais légaux de conservation ou de prescription applicables. Les données peuvent être communiquées, dans la stricte mesure nécessaire, à des tiers contractuellement liés au Vendeur (transporteurs, installateurs, prestataires IT, assureurs, conseillers), situés dans l'UE ou dans des pays offrant un niveau de protection adéquat ou encadrés par des garanties appropriées. Les droits des personnes concernées (accès, rectification, effacement, limitation, opposition, portabilité, plainte auprès de l'APD) sont exercés conformément à la politique de confidentialité du Vendeur, mise à disposition sur support durable.

20.2. Données transmises par le Client – Garantie – Responsabilité (B2B)

Dans le cadre des relations B2B, le Client garantit que toutes les données personnelles qu'il transmet au Vendeur (notamment coordonnées de contacts, techniciens, destinataires, utilisateurs finaux) :

- ont été collectées et transmises licitement ;
- sont exactes, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire ;
- peuvent être traitées par le Vendeur pour les finalités contractuelles définies.

Le Client garantit le Vendeur contre toute réclamation, sanction ou dommage résultant d'une transmission de données non conforme au RGPD ou à la législation applicable, imputable au Client. Lorsque le Client agit en qualité de responsable du traitement et que le Vendeur intervient comme sous-traitant au sens du RGPD, les parties conviennent qu'un accord de sous-traitance distinct pourra être conclu, le cas échéant.

21. Communications – Écrit – Langue

21.1. Communications électroniques – Valeur probante

Sauf disposition impérative contraire, toute communication entre les parties effectuée par voie électronique — notamment par email, portail client, interface en ligne, EDI ou tout autre moyen électronique — est réputée valablement émise, reçue et opposable, et constitue un écrit au sens des articles 8.1 et suivants du Code civil.

Les enregistrements électroniques, journaux informatiques, confirmations automatisées, copies de courriels, historiques de portail ou systèmes de traçabilité du Vendeur font foi jusqu'à preuve du contraire de la conclusion du Contrat, de son contenu, de son exécution et des communications intervenues.

Le Client reconnaît expressément la valeur probante de ces moyens et renonce, dans les limites légales, à en contester la recevabilité ou la force probante au seul motif de leur forme électronique.

21.2. Langue contractuelle – Prévalence

Les présentes CGV sont rédigées en langue française.

En cas de traduction des CGV ou de tout document contractuel dans une autre langue, la version française prévaut en cas de divergence d'interprétation ou de contradiction, sauf accord écrit contraire et exprès des parties.

22. Nullité partielle – Interprétation

22.1. Nullité partielle – Maintien du Contrat

Si une ou plusieurs dispositions des présentes CGV devaient être déclarées nulles, illégales, inapplicables ou non écrites, en tout ou en partie, en vertu d'une disposition légale impérative ou d'une décision judiciaire définitive, cette nullité n'affectera pas la validité ni l'opposabilité des autres dispositions, lesquelles demeureront pleinement applicables.

22.2. Réduction conservatoire et remplacement

Dans la mesure permise par le droit applicable, les parties conviennent que toute clause déclarée nulle ou inapplicable sera :

- soit réduite dans la mesure strictement nécessaire pour la rendre conforme à la norme impérative applicable ;
- soit remplacée par une clause valide et licite produisant des effets économiques et juridiques aussi proches que possible de l'intention initiale des parties.

23. Droit applicable – Juridiction – Tentative amiable

23.1. Droit applicable

Les présentes CGV, ainsi que tout Contrat conclu entre le Vendeur et le Client, sont **exclusivement régis par le droit belge**, à l'exclusion de toute autre législation, et sans préjudice de l'application des dispositions impératives protectrices du consommateur lorsque celles-ci sont applicables.

23.2. Compétence juridictionnelle – Clients professionnels (B2B)

Tout litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des CGV ou du Contrat, impliquant un Client professionnel, relève de la compétence exclusive des juridictions francophones de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles, et plus particulièrement du Tribunal de l'entreprise compétent.

Par dérogation à ce qui précède, le Vendeur se réserve le droit, à son choix exclusif, d'assigner le Client professionnel devant les juridictions compétentes du siège ou du domicile du Client.

Cette clause de compétence est réputée essentielle et déterminante du consentement du Vendeur.

23.3. Consommateurs (B2C) – Règles impératives

Lorsque le Client est un consommateur, la compétence juridictionnelle est déterminée conformément aux règles impératives applicables, notamment celles prévues par le Code judiciaire belge et le droit européen de la consommation.

Aucune disposition des présentes CGV ne vise à priver le consommateur de la protection que lui confèrent ces règles.

23.4. Tentative de règlement amiable préalable

Avant toute action judiciaire, les parties s'efforcent, dans la mesure du possible, de rechercher une solution amiable (échanges écrits circonstanciés, réunion de concertation, médiation volontaire).

Cette tentative amiable ne constitue pas une condition de recevabilité de l'action et ne vaut pas renonciation.

Sauf accord écrit contraire, elle n'interrompt ni ne suspend les délais de prescription ou de forclusion.

Toutefois, les parties peuvent convenir par écrit d'un accord de standstill (suspension volontaire des poursuites et/ou des délais) pour une durée déterminée, afin de favoriser une résolution amiable, sans préjudice des mesures conservatoires urgentes.

23.5 Information Utiles

PARDSON, société de droit belge, **siège** : Avenue du Commerce 30, 1420 Braine-l'Alleud, **BCE** n° 0654.863.727 ;