

Satori srl - Conditions générales – B2C

ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION

1.1. Les présentes conditions générales de vente (ci-après les "conditions générales") et les conditions particulières mentionnées dans le contrat, ainsi que le contrat, font l'objet de l'accord entre les parties. En cas de conflit entre les présentes conditions générales et les dispositions des conditions particulières mentionnées dans le contrat, ces dernières prévaudront. Les conditions générales s'appliquent aux conventions conclues entre SATORI SRL, dont le numéro d'entreprise est 0670.898.223 et dont le siège social est situé Sparrenhofstraat 147, 9100 Sint-Niklaas (ci-après le "Styliste d'intérieur") et le Client.

1.2. Ces conditions s'appliquent tant aux ventes qu'à l'exécution de travaux tels que l'installation et le montage des biens vendus, en l'occurrence les meubles en vrac, les accessoires, les vitrines et l'éclairage intérieur. Le placement des biens n'est jamais lié à la stabilité du bâtiment.

1.3. Si le donneur d'ordre n'accepte pas certaines conditions, il doit en informer le styliste d'intérieur dans les sept jours ouvrables suivant la réception des conditions générales, sous peine de déchéance. Ces conditions sont irréfutablement réputées avoir été notifiées au mandant avant la conclusion de l'accord. En passant la commande, le donneur d'ordre accepte ces conditions. Les conditions générales peuvent être consultées en ligne à tout moment (<https://www.inesvanmele.be/Conditionsgenerales>) et sont envoyées avec un résumé de la commande lors de la confirmation de celle-ci.

ARTICLE 2 : VENTES EN DEHORS DE L'ENTREPRISE : DÉLAI DE RÉFLEXION

2.1. Cette clause ne s'applique qu'aux contrats conclus en dehors des locaux commerciaux au sens du WER (Code du droit économique) et à moins que l'offre ou le bon de commande n'indique explicitement qu'il s'agit d'une fabrication conforme aux spécifications du client ou qu'elle a un caractère nettement personnel. Les ventes à l'extérieur de l'entreprise comprennent : les ventes lors de foires ou d'expositions, lors d'une excursion organisée par le styliste d'intérieur, ainsi que par courrier, téléphone ou autres formes de vente à distance, ainsi que dans les locaux du client.

2.2. En cas de vente en dehors de l'entreprise, le client a le droit de notifier à la styliste d'intérieure qu'il annule l'achat, sans paiement d'une pénalité et sans indication de motif, dans les 14 (quatorze) jours civils suivant le jour de la conclusion du contrat. La styliste d'intérieure peut demander au donneur d'ordre la raison du retrait, mais ne peut pas obliger le donneur d'ordre à indiquer sa ou ses raisons. La styliste d'intérieure n'accepte aucune exception au droit de révocation. La révocation est possible via ce modèle de formulaire : (insérer le lien web).

2.3. Les échantillons fournis au donneur d'ordre doivent être retournés aux frais de ce dernier ou remis en main propre à l'adresse suivante SATORI SRL, Sparrenhofstraat 147, 9100 Sint-Niklaas.

2.4. Conformément à l'article VI.71, §3 WER (Code du droit économique), le client est tenu de rembourser les frais raisonnables pour les services déjà effectués par le styliste d'intérieur.

ARTICLE 3 : CITATIONS / OFFRES

3.1. Les devis/offres remis au client n'ont qu'une validité de 4 semaines, après quoi ils peuvent être soumis à des modifications de prix. Les devis/offres sont toujours établis sur la base des informations fournies par le client ou son représentant.

3.2. Les illustrations, les spécifications de dimensions et de poids, etc. fournies par le styliste d'intérieur dans les catalogues, sur le site web, dans le matériel publicitaire ou autrement, ne sont pas contraignantes pour le styliste d'intérieur et sont exclusivement destinées à donner une représentation de l'article proposé. Les échantillons fournis par la styliste d'intérieure sont donnés à titre indicatif et peuvent différer des matériaux fournis en termes de couleur. Les écarts, sous quelque forme que ce soit, n'autorisent pas le donneur d'ordre à refuser les marchandises, à retenir le paiement ou à demander une indemnisation.

Les concepts 3D ne s'appliquent pas avec une précision/vérité absolue, mais sont purement indicatifs.

ARTICLE 4 : COMMANDE/CONCLUSION DE CONTRAT

4.1. Une commande du donneur d'ordre ne devient contraignante qu'après avoir été explicitement acceptée par le styliste d'intérieur et que le donneur d'ordre reçoit une confirmation de commande/double du bon de commande. L'ordre est suivi de la signature d'une convention dans laquelle sont énoncées les conditions particulières de l'accord. Le contrat ne devient effectif qu'aux frais de la styliste d'intérieure et, à sa discrétion, à partir de la date de paiement de l'avance anticipée ou de la date de signature du contrat ; aux frais du Mandant, le contrat est effectif à partir de la date de signature du contrat.

4.2. L'annulation de la commande n'est pas possible, sauf accord écrit préalable. Après la conclusion de l'accord, le styliste d'intérieur ne peut pas modifier unilatéralement les caractéristiques du produit ou du service qui sont essentielles pour le donneur d'ordre. Ceci s'applique également à l'utilisation que le client a prévue, au moins dans la mesure où il en a informé la styliste d'intérieure et que celui-ci l'a acceptée, ou, en l'absence d'une telle spécification, à l'utilisation qui pouvait raisonnablement être prévue.

ARTICLE 5 : DÉPÔT

Le styliste d'intérieur est généralement autorisé à demander un dépôt au donneur d'ordre comme condition de livraison. Ce dépôt représente un maximum de 100 % du prix total.

ARTICLE 6 : LIVRAISONS ET DÉLAI DE LIVRAISON

6.1. Les marchandises sont expédiées aux risques et périls du styliste d'intérieur. Sous réserve de l'accord écrit exprès de la styliste d'intérieure, les marchandises seront livrées au lieu de destination indiqué dans le formulaire de commande de la styliste d'intérieure. La styliste d'intérieure se réserve le droit de suspendre ou de refuser une livraison en cas de non-paiement à la date d'échéance de l'acompte prévu.

6.2. Le moment de la livraison est déterminé en concertation entre le styliste d'intérieur et le client. Si la date de livraison ne peut pas encore être déterminée avec précision au moment de la vente, un délai approximatif sera fixé, dans lequel la date exacte sera ensuite déterminée en consultation mutuelle.

6.3. Le client ou son représentant doit veiller à ce que les biens et/ou services puissent être livrés et installés par la styliste d'intérieure ou ses mandataires ou agents d'exécution de manière normale à l'endroit et à la date de livraison convenus et à ce qu'ils soient facilement accessibles. En cas de non-respect, le mandant est tenu d'indemniser la styliste d'intérieure pour tous les dommages, y compris les heures d'attente, les frais de stockage et les frais de conservation de l'objet. Le déchargement a toujours lieu à partir d'une route en dur et facilement accessible. Les dommages causés par le trottoir lors du déchargement ne sont jamais à la charge de la styliste d'intérieure.

6.4. La styliste d'intérieure ne peut pas déterminer ou modifier unilatéralement le délai de livraison. Le délai de livraison est de 8 mois maximum à compter du paiement de l'avance prévue, mais si ce délai est dépassé, la styliste d'intérieure en informera le client, à moins que ce dernier n'ait expressément accepté un délai de livraison plus long. Si le donneur d'ordre n'a pas donné son accord et que la livraison ne peut avoir lieu dans le délai de 8 mois, le donneur d'ordre doit mettre en demeure la styliste d'intérieure et proposer un délai de livraison approprié. Si la styliste d'intérieure ne livre pas dans ce délai, le client peut annuler sa commande pour le produit non livré gratuitement, obtenir un remboursement et demander une compensation de 10% du montant de la facture du produit non livré avec un minimum de 25 EUR et un maximum de 250 EUR.

6.5. Le client ou son représentant est tenu de vérifier le nombre et l'état des marchandises au moment de la livraison. Tous les défauts visibles doivent être mentionnés sur le bon de livraison, qui doit être signé et renvoyé au transporteur/styliste intérieur. L'acceptation d'un envoi, sans commentaires écrits sur la lettre de voiture ou le bon de livraison, est considérée comme une présomption irréfragable que les marchandises livrées étaient exemptes de défauts visibles. Le client ou son représentant fera spécifiquement figurer les dommages éventuels sur l'emballage. Cette disposition n'affecte pas les droits du client en matière de conformité tels que stipulés dans les articles 1649 bis et suivants du Code civil néerlandais.

ARTICLE 7 : GARANTIE ET GARANTIES JURIDIQUES

7.1. Lors de la livraison des marchandises, le client ou son représentant doit effectuer un contrôle des défauts visibles. En cas de défauts visibles signalés en temps utile, dont la styliste d'intérieure est responsable et qui échappent à la protection juridique du donneur d'ordre en ce qui concerne l'obligation de livraison conformément au contrat, la styliste d'intérieure a le choix soit de remplacer les produits défectueux par des produits identiques conformes, soit d'accorder une réduction de prix pour les produits défectueux. Dans tous les autres cas, la garantie de la styliste d'intérieure est limitée à ce qui est prévu par la loi aux articles 1649bis et suivants du Code civil néerlandais. La garantie légale est de 2 ans à compter de la livraison, conformément à l'art. 1649quater B.W. Cette disposition s'applique également aux placements effectués par la styliste d'intérieure.

7.2. La styliste d'intérieure ne peut jamais être tenu responsable de toute forme d'utilisation incorrecte du produit vendu en dehors de son intervention. Toutes les dispositions de garantie deviennent caduques en ce qui concerne les modifications apportées par le client, y compris les

conséquences de ces modifications. Les défauts ou déformations des matières premières utilisées qui sont soumises à un fonctionnement naturel ne peuvent pas être imputés à la styliste d'intérieure. Par conséquent, la décoloration du bois, des textiles, des matériaux fibreux et du cuir, ainsi que le "travail" du bois, ne sont pas considérés comme un défaut, dans la mesure où cette décoloration ou ce travail ne peut être empêché d'un point de vue technique, ou sont généralement acceptés conformément aux usages dans le secteur de l'ameublement ou sont spécifiques aux matériaux utilisés.

7.3. Sans préjudice des dispositions de l'article 3, les réclamations concernant les défauts des produits ou des travaux effectués doivent être signalées au styliste d'intérieur par lettre recommandée dans un délai de deux mois à compter de la livraison et/ou de la mise en place en cas de défauts visibles si aucune lettre de voiture ou aucun bon de livraison n'est disponible ou à compter de la découverte en cas de défauts cachés, sous peine de déchéance des droits. L'obligation d'indemniser la styliste d'intérieure pour tout défaut cesse après deux ans à compter de la date de livraison. La demande en justice du client doit dans tous les cas être introduite sous peine de déchéance dans un délai d'un an à compter du jour où le client a constaté la non-conformité ou le défaut, sans que ce délai puisse expirer avant la fin de la période de deux ans.

7.4. Si l'installation des produits électriques achetés est effectuée par la styliste d'intérieure ou sous sa responsabilité, le donneur d'ordre garantit une installation électrique existante, techniquement adaptée et légalement approuvée dans le bâtiment concerné et décharge par conséquent la styliste d'intérieure de toute enquête supplémentaire et de toute responsabilité à cet égard. Avant l'installation éventuelle, le directeur s'engage à informer pleinement la styliste d'intérieure de toutes les lignes d'utilité et des caractéristiques pertinentes du bâtiment. En cas de violation de cette obligation, la styliste d'intérieure ne peut être tenu responsable de tout dommage direct ou indirect causé au bâtiment et à tous ses accessoires, y compris les lignes électriques. Cette disposition ne porte pas atteinte aux droits du client concernant le contrat, tels que stipulés dans les articles 1649 bis et suivants du Code civil néerlandais et d'autres dispositions impératives. La garantie est limitée aux seuls biens qui relèvent des dispositions légales, à l'exception des heures de travail et des déplacements.

ARTICLE 8 : DOMMAGES ET INTÉRÊTS

Le styliste d'intérieur n'est pas tenu de verser une quelconque indemnité qui serait la conséquence directe ou indirecte des biens ou services qu'il fournit, sauf en cas de négligence grave ou de faute intentionnelle. Cela n'affecte pas les droits statutaires du client en vertu de l'article 7. La responsabilité du styliste d'intérieur est en tout cas limitée à la valeur de la facture des biens/services fournis. En aucun cas, la styliste d'intérieure ne peut être tenu responsable de toute perte indirecte telle que, mais sans s'y limiter, la perte de revenus, la perte de contrats, les coûts en capital, la limitation des rendements ou toute autre perte ou dommage consécutif, tant pour le client que pour les tiers. Toutefois, cette limitation ne s'applique pas en cas de décès ou de blessure physique du client résultant des actions ou des omissions du styliste d'intérieur.

ARTICLE 9 : PRIX

9.1. Le prix des biens est fixe et comprend la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). Sont exclus : les honoraires de conseil en aménagement, les frais de transport, les frais de stockage et de transbordement, les frais d'assurance, les frais d'installation et de montage des biens ainsi que les frais de déplacement et de séjour du styliste d'intérieur. Ces coûts seront facturés séparément au mandant. Le mode de calcul du prix de ces frais est défini dans les conditions particulières de l'accord entre la styliste d'intérieure et le Client.

9.2. Si, à la demande du donneur d'ordre, des modifications sont apportées au délai et/ou au lieu et/ou aux conditions de livraison, ou si le donneur d'ordre a fourni des informations incorrectes, la styliste d'intérieure est en droit de facturer des frais supplémentaires. Si la TVA change avant la date de livraison, le prix total sera ajusté dans la même mesure.

ARTICLE 10 : FACTURATION/MODES DE PAIEMENT

10.1. Une facture sera envoyée au client. Si aucune adresse électronique n'est fournie, la facture sera envoyée par courrier traditionnel. Sauf disposition contraire, le styliste d'intérieur est toujours habilité à établir des factures partielles en fonction de la demande des services et/ou des biens qu'il a exécutés et/ou livrés.

10.2. Sauf stipulation contraire expresse par écrit, toutes les factures de la styliste d'intérieure sont payables au comptant, au plus tard dans les 14 jours calendriers suivant la date de facturation. Les protestations doivent être notifiées à la styliste d'intérieure par lettre recommandée dans un délai de 8 jours civils, en indiquant les raisons et en incluant les parties concrètes de la facture (partielle) sur laquelle porte la protestation et les raisons concrètes de la protestation. Toute contestation n'exclut pas la possibilité que les parties de la facture auxquelles la contestation ne se rapporte pas doivent être payées à temps.

10.3. En cas de non-paiement de tout ou partie du prix à l'échéance, le client est redevable de plein droit et sans mise en demeure préalable d'un intérêt annuel de 10 % sur la dette en cours à compter de la date d'échéance et d'une clause d'indemnisation de 10 % sur le montant total de la facture avec un minimum de 100 euros. Sauf en cas d'achat à distance et sans préjudice de la possibilité, le cas échéant, de demander le paiement d'un acompte ou d'une avance après le délai de réflexion, le styliste d'intérieur est en droit d'exiger le paiement soit avant la livraison, soit au moment de la livraison. Dans les cas susmentionnés, la styliste d'intérieure a toujours le droit d'exiger unilatéralement des garanties de paiement supplémentaires, des paiements anticipés ou des garanties avant la livraison.

10.4. Tout défaut de paiement rendra les factures impayées exigibles et donnera droit à la styliste d'intérieure, après mise en demeure, soit de suspendre toute livraison future, soit de résilier l'accord, sans préjudice du droit à une indemnisation.

ARTICLE 11 : RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

À cet égard, la styliste d'intérieure se réserve expressément la propriété de toutes les marchandises livrées, même si elles ont été placées, jusqu'au jour du paiement intégral du principal, des intérêts, des dommages et intérêts, des frais et des coûts. Tous les biens meubles placés par la styliste d'intérieure sont irréfutablement considérés comme n'étant pas attachés de façon permanente au chantier et donc amovibles. Les ordres de paiement transfrontaliers ne sont considérés comme ayant été payés que si les frais de virement supplémentaires ont été payés par le donneur d'ordre.

ARTICLE 12 : RUPTURE DE CONTRAT

Le mandant et l'interniste sont tenus d'exécuter le contrat, sauf en cas de force majeure. En cas de rupture de contrat, une partie doit à l'autre une indemnité forfaitaire égale à au moins 5 % du prix total ou, si le dommage subi et les frais sont plus élevés, le dommage démontrable et les frais supplémentaires. Ce coût supplémentaire comprend, entre autres, l'annulation, l'administration, l'assurance et tous les frais de transport. La force majeure existe en cas de guerre, de conflits nationaux ou internationaux, de grèves, de lock-out, de manque de matériel de transport ou de matières premières et d'incendie, entre autres. L'exécution de l'accord sera suspendue pendant la durée de l'accord en cas de force majeure continue et ininterrompue. Ceci pour une période maximale de six mois. Si le cas de force majeure persiste après l'expiration de ce délai, la convention est résiliée de plein droit sans qu'aucune des parties ne soit tenue de verser une quelconque indemnité à l'autre.

ARTICLE 13 : NULLITE

Si l'une des clauses des conditions générales devait être déclarée nulle, cette nullité n'affecterait pas la validité des autres clauses et le styliste d'intérieur et le client s'efforceront de négocier immédiatement et de bonne foi une clause valable ayant le même effet économique. Si une clause ou une partie d'une clause devait entrer en conflit avec une disposition de droit impératif, cette dernière remplacerait de plein droit la disposition conflictuelle.

ARTICLE 14 : LITIGES - PLAINTES

Pour tout litige relatif au présent contrat, le demandeur a la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre moyen alternatif de règlement des litiges ou d'introduire une action devant les tribunaux ordinaires. En ce qui concerne la médiation, le client peut faire appel au service de médiation via contact@consumentenombudsdienst.be gratuitement pour toutes les plaintes qui ont été soumises par écrit au styliste d'intérieur depuis moins d'un an et qui n'ont pas été résolues. En cas de plainte, le client peut contacter l'adresse suivante : SATORI SRL, Sparrenhofstraat 147, B-9100 Sint-Niklaas, Belgique.

ARTICLE 15 : LOI APPLICABLE/JURIDICTION COMPÉTENTE

Les conditions générales et tout accord auquel s'appliquent les conditions générales sont régis par le droit belge. Le tribunal compétent est désigné conformément à l'article 624 du Code judiciaire.

ARTICLE 16 : PRÉVENTION DE LA CONTREFAÇON

En tout temps, le styliste d'intérieur ne propose que des produits achetés auprès des fabricants d'origine et de leurs grossistes, à l'exception des articles anciens. En cas de doute sur l'authenticité des produits, le client peut trouver plus d'informations/conseils sur le site <https://www.eccbelgie.be/>. En cas de

suspicion de contrefaçon, le donneur d'ordre peut toujours déposer une plainte via le Point de Rapportage : <https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/nl/welkom>.

ARTICLE 17 : DÉCLARATION SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE/GDPR

Vos données personnelles sont traitées par SATORI SRL, Sparrenhofstraat 147, 9100 Sint-Niklaas, à des fins de gestion de la clientèle sur la base de la relation contractuelle résultant de votre offre/commande/achat et à des fins de marketing direct (pour vous proposer de nouveaux produits ou services) sur la base de notre intérêt légitime à faire des affaires. Nous traitons vos données comme des informations confidentielles et ne les transmettons jamais à des tiers. Si vous ne souhaitez pas que nous traitions vos données à des fins de marketing direct, il vous suffit de nous le faire savoir à l'adresse ines@inesvanmele.be. Par l'intermédiaire de cette adresse, vous pouvez également toujours nous demander quelles données nous traitons à votre sujet et les corriger ou les supprimer, ou nous demander de les transférer. Si vous n'êtes pas d'accord avec la manière dont nous traitons vos données, vous pouvez contacter la Commission pour la protection de la vie privée (rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles). Un aperçu plus détaillé de notre politique en matière de traitement des données est disponible sur le site <https://inesvanmele.be/politique-de-confidentialite/?lang=fr>.