

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE LIVRAISON

Tous nos contrats de vente, d'entretien et de livraison sont soumis exclusivement à nos conditions générales.

### 1. Généralités

L'application de toutes autres conditions générales sont expressément exclues. Les dérogations doivent être explicitement convenues avec nous par écrit.

### 2. Offres / information produit / contrat

Toutes nos offres n'impliquent aucun engagement de notre part, à moins d'une mention contraire explicite. Les commandes doivent se faire par écrit (en indiquant le numéro de TVA et personne de contact), soit par bon de commande, soit par webshop. Les prix calculés dans le webshop sont uniquement à titre indicatif. Un contrat n'est conclu qu'après acceptation écrite du bon de commande de notre part, la date de confirmation étant déterminante.

La confirmation d'une commande est censée refléter correctement et complètement le contrat, à moins que l'autre partie n'ait adressé une protestation écrite immédiatement et au plus tard endéans les 3 jours ouvrables après la confirmation de commande. Nous sommes en droit d'exiger des garanties (supplémentaires) et de faire intervenir des tiers dans la réalisation du contrat.

### 3. Annulation

En cas d'annulation ou de modification d'une commande de biens de la marque **Clivet**, à l'exception des produits **Clivet Multi**, les frais d'annulation indiqués ci-dessous seront pris en compte, sans préjudice de notre droit de prouver l'intégralité des dommages et d'en obtenir réparation :

- Dans la semaine suivant la commande : pas de frais d'annulation.
- Dans les 2 semaines suivant la commande (mais au-delà de 1 semaine) : 30 % du prix de la commande (TVA comprise)
- Dans les 3 semaines suivant la commande (mais au-delà de 2 semaines) : 50 % du prix de la commande (TVA comprise)
- Dans les 4 semaines suivant la commande (mais au-delà de 3 semaines) : 100 % du prix de la commande (TVA comprise)

### 4. Prix

Nos prix s'entendent en principe ex-magasin/entreprise et sont calculés hors TVA, frais d'emballage, taxes sur la pollution, transport etc. Les prix sont mentionnés en Euro. A moins d'une mention contraire explicite, nos prix sont basés sur les prix des matériaux, les salaires, les charges sociales et fiscales, et les autres coûts qui sont valables à la date de la confirmation du bon de commande. Le prix final peut être modifié en fonction de changements éventuels de ces éléments.

### 5. Livraison et délai / transport

À compter de la conclusion du contrat d'achat, le risque lié aux biens achetés et au transport de ceux-ci est transféré à la partie adverse. Sauf mention contraire explicite, la livraison sera biens déchargés dans le Benelux, à domicile/dans l'entreprise ou au travail. Pour les produits **Clivet**, les produits ne seront pas livrés déchargés, à l'exception des produits **Clivet Multi** qui seront bien livrés déchargés.

Thercon S.A. ne sera en aucun cas responsable des dégâts causés aux produits durant le transport. Les livraisons partielles sont autorisées. Les délais de livraison sont purement indicatifs et approximatifs. Le dépassement des délais de livraison ne fera naître aucun droit dans le chef de la partie adverse à des dommages et/ou intérêts ni à la résiliation unilatérale du contrat.

La partie adverse est tenue de contrôler les produits livrés ou l'emballage dès la livraison concernant la présence possible de défauts et/ou de dégâts éventuels, de signaler ceux-ci par écrit et de manière détaillée sur le bon de livraison du transporteur et d'en avertir ensuite Thercon S.A. par écrit, par courrier recommandé ou par e-mail avec accusé de réception, dans les 48 heures qui suivent la livraison, à défaut de quoi la partie adverse sera imputée avoir accepté la livraison. Le cas échéant, Thercon S.A. ne peut pas être tenue pour responsable des défauts ou des détériorations. La signature du bon de livraison « sous réserve » n'est pas valable dans le droit.

Le renvoi du produit n'est possible qu'après examen de la demande de renvoi et l'approbation par Thercon S.A. Les frais de retour et/ou d'échange seront à la charge de la partie adverse.

Toutes les marchandises sont livrées franco dans le Benelux, non déchargées. En cas de livraisons (partielles) d'une valeur en dessous de €500 net, nous chargeons des frais de transport d'un montant de €30,00. Les livraisons s'effectuent pendant les jours ouvrables entre 8h et 17h. La partie adverse indique une personne afin de s'occuper de la réception des marchandises à la date de livraison demandée. Dans le cas contraire les marchandises ne sont pas déchargées et une deuxième livraison sera facturée aux frais de transport effectifs.

La livraison de ces envois sur palette pour une heure déterminée est possible pour toute marchandise, à l'exception des produits **Clivet** (possible pour les produits **Clivet Multi**), moyennant le paiement des frais de transport et sera facturée comme suit :

- Livraison avant 10 h : €53,64
- Livraison avant 12 h : €36,02

Thercon S.A. n'est pas responsable des frais éventuels qui résultent d'une livraison tardive.

Commandes sur appel : Une commande sur appel signifie que la partie adverse nous confirmera plus tard la date de livraison définitive. Les commandes sur appel peuvent rester ouvertes pendant maximum 1 an, sauf dans le cas d'une nouvelle liste de prix, alors cette période est raccourcie. En cas de commande sur appel, aucun stock ne sera réservé pour la partie adverse qui devra faire un appel de livraison pour sa marchandise endéans les 10 jours avant la date de livraison souhaitée.

### 6. Limitation de responsabilité

Thercon S.A. ne peut pas être tenue pour responsable de dommages imprévisibles, indirects ou consécutifs tels que, sans s'y limiter, la perte d'un contrat, un manque à gagner, la perte de revenus d'exploitation, une perte de production, une perte de jouissance ou des interruptions d'activité.

Si la réclamation est fondée, la responsabilité de Thercon S.A. sera en tout cas limitée, au choix de Thercon S.A., 1° au remplacement des produits contestés ou des éléments de celle-ci dont question sous le point 8 en nature ou 2° au remboursement du prix en principal des produits contestés ou des éléments de celle-ci dont question sous le point 8. Et ce, à l'exclusion donc de toute autre indemnisation possible.

La partie adverse décharge également Thercon S.A. de toute obligation concernant le risque d'incendie et d'explosion, de pollution par les hydrocarbures et de dégât des eaux.

Thercon S.A. ne sera pas responsable de l'évaluation, de la détermination ni du calcul des puissances nécessaires et de la capacité pour laquelle les biens sont utilisés.

### 7. Force majeure

En cas de force majeure, nous pouvons suspendre l'acquittement de nos obligations ou résilier le contrat.

## 8. Responsabilité / garantie

Pour pouvoir invoquer la garantie, la partie adverse doit informer Thercon S.A. des défauts constatés par écrit et au plus tard endéans les 8 jours qui suivent la constatation de ces défauts.

La garantie ne s'appliquera pas dans le cas où la partie adverse a cessé d'utiliser les produits dès la constatation des défauts.

La garantie prend effet à compter de la date de facturation des produits achetés.

La garantie comprend la livraison gratuite de toutes les pièces de remplacement défectueuses, avec toutefois une limitation aux moteurs, aux compresseurs et à l'électronique.

La partie adverse ne peut par ailleurs invoquer la garantie que si elle peut prouver que :

- le premier entretien a bien été effectué dans les 6 mois suivant la mise en service ;
- la fréquence minimale ne sera jamais inférieure à celle décrite dans la législation actuellement en vigueur ;
- la fréquence minimale pour une utilisation résidentielle est de 1 fois par an ;
- la fréquence minimale pour une utilisation non résidentielle est de 2 fois par an ;
- l'entretien a été effectué par Thercon S.A. ou par une tierce société d'entretien explicitement agréée par Thercon S.A. pour la marque **Clivet**, à l'exception des produits **Clivet Multi** ;
- pour tous les appareils décrits plus haut, y compris les produits **Clivet Multi**, mais à l'exception de la marque **Clivet**, l'entretien a été effectué par une entreprise de réfrigération agréée ;
- les biens ont été correctement installés selon les instructions d'installation et de mise en service, et sont utilisés dans les limites de fonctionnement indiquées.

Sont toujours exclus de la garantie : les demandes de réparations nécessaires résultant de dommages causés par toute forme de violence, l'eau ou le feu, la corrosion, une pollution ou une utilisation incorrecte, les frigorigènes, le remplissage de frigorigène, des frais de déplacement excessifs, le coût d'opérations de levage et de hissage, d'encastrement et de démontage, le non-respect des instructions données dans le manuel de montage, d'utilisation et d'entretien de Thercon S.A., l'utilisation des produits avec des spécifications de qualité de gaz, d'air, d'électricité et d'eau qui se situent en dehors des tolérances indiquées par Thercon S.A. (ou à défaut, des tolérances prescrites par l'industrie ou dans les normes applicables) ou dans des conditions de fonctionnement inappropriées.

Sont également exclus de la garantie : les contrôles périodiques et l'entretien périodique normal décrits dans les instructions d'entretien ainsi que la livraison gratuite des pièces nécessaires à la réalisation de cet entretien périodique (pièces sujettes à usure), les dégâts causés par le gel aux composants hydrauliques, les manipulations non autorisées des paramètres et du fonctionnement des biens en dehors des limites de fonctionnement indiquées.

Les travaux supplémentaires nécessaires pour le montage d'appareils à des endroits difficilement accessibles seront toujours effectués sous la responsabilité de la partie adverse. Pour ces travaux supplémentaires et/ou les contrôles effectués par Thercon S.A. sur ces appareils montés à des endroits difficilement accessibles, les interventions seront facturées en régie.

Nous accordons plus spécifiquement 5 ans de garantie sur les **systèmes General split, Multisplit, Clivet Multi, Airstage VRF, Waterstage et Thermastage.**

Sur les produits **Sunstage** :

- capteurs solaires : 10 ans
- station de pompage, y compris régulation : 5 ans

Sur les produits **Sanistage et Poolstage** : 2 ans

Sur les chauffe-eau **Waterstage WAH-(S)j et WAH-(S)a**, la garantie accordée sur le corps du chauffe-eau et des échangeurs de chaleur internes est de 10 ans à condition que ceux-ci aient été correctement installés et soient uniquement utilisés pour chauffer de l'eau potable (spécifications eau potable : voir prescriptions relatives à la qualité de l'eau dans la description technique et/ou le mode d'emploi du chauffe-eau). La garantie est une remise dégressive (à partir de la date de facturation) sur le prix d'achat d'un nouveau chauffe-eau et ne couvre pas le coût d'opérations d'encastrement et de démontage.

- jusqu'à la 2e année incl. : remise de 100%
- jusqu'à la 3e année incl. : remise de 80%
- jusqu'à la 4e année incl. : remise de 70%
- jusqu'à la 5e année incl. : remise de 60%
- jusqu'à la 6e année incl. : remise de 50%
- jusqu'à la 7e année incl. : remise de 40%
- jusqu'à la 8e année incl. : remise de 30%
- jusqu'à la 9e année incl. : remise de 20%
- jusqu'à la 10e année incl. : remise de 10%
- Plus de 10 ans, il n'y a plus de compensation

Sur **Clivet, tous les autres biens et accessoires**, nous accordons la garantie suivante : 1 an

Pour les systèmes **General split, Multisplit, Airstage, Waterstage et Thermastage** et les produits **Clivet Multi**, nous prévoyons un remboursement de frais forfaitaire supplémentaire :

- Thercon S.A. prévoit pendant les 12 premiers mois, en plus de la garantie, un remboursement de frais à la deuxième intervention.
- La première intervention sera à la charge de la partie adverse, qui peut compter sur une assistance téléphonique gratuite du helpdesk du service après-vente de Thercon.
- Ce remboursement de frais forfaitaire est composé comme suit :
  - Forfait nombre d'heures – selon le type de réparation :
    - Changement d'unité ≤ 7 kWh/24 000 Btu : 3 heures
    - Changement d'unité > 7 kWh/24 000 Btu : 6 heures
    - Opérations techniques de réfrigération : 3 heures
    - Remplacement d'un circuit imprimé, d'un moteur, d'un composant électronique : 2 heures
    - Remplacement d'un compresseur : 4 heures
    - Ce remboursement de frais forfaitaire sera calculé selon un salaire horaire de €50/heure hors TVA.
  - Forfait frais de déplacement : €50,00 hors TVA
  - Réfrigérant R410a : €50,00/kg hors TVA
  - Réfrigérant R32 : €30,00/kg hors TVA

Le forfait du nombre d'heures n'est pas cumulable, seul le forfait le plus élevé peut être facturé.

- Tous les autres frais possibles sont inclus dans le forfait des frais de déplacement, à l'exception du réfrigérant.
- Les frais forfaitaires ne seront remboursés que si la facture est accompagnée d'un « Field Service Report » dûment complété. Ce document vous sera remis via le helpdesk de Thercon (technics@thercon.be / +32 (0)3 451 24 10).

## 9. Disponibilité pièces

Spécifiquement pour **General split, Multisplit, Airstage, Waterstage et Thermastage** nous garantissons la disponibilité des pièces de rechange (similaires) nécessaires au fonctionnement de l'unité pendant 10 ans à compter de la livraison de l'appareil. Si lesdites pièces ne sont plus disponibles, Thercon S.A. fournit un appareil équivalent avec les remises dégressives suivantes (à partir de la date de la facture) sur le prix d'achat:

- jusqu'à la 2e année incl. : remise de 100%
- jusqu'à la 3e année incl. : remise de 80%
- jusqu'à la 4e année incl. : remise de 70%
- jusqu'à la 5e année incl. : remise de 60%
- jusqu'à la 6e année incl. : remise de 50%
- jusqu'à la 7e année incl. : remise de 40%
- jusqu'à la 8e année incl. : remise de 30%
- jusqu'à la 9e année incl. : remise de 20%
- jusqu'à la 10e année incl. : remise de 10%
- Plus de 10 ans, il n'y a plus de compensation

Les frais d'installation et d'enlèvement ne seront pas dédommagés par Thercon.

La partie adverse renonce expressément à toute indemnité ou tout remboursement de frais, y compris les frais qui découlent de l'impossibilité d'utiliser les produits pendant la période de réparation nécessaire.

## 10. Paiement

À moins d'une mention contraire par écrit, toutes nos factures sont payables au comptant sans escompte, dès réception. Sauf convention écrite contraire, la partie adverse perd, à chaque paiement tardif d'une facture ou suite au non-respect d'une autre obligation quelconque, l'avantage de tous délais accordés et toutes les factures deviennent immédiatement exigibles. Un intérêt de 1 % par mois entamé sera en outre dû de plein droit et sans mise en demeure préalable, même en cas d'octroi de délais de paiement. Tous les frais de recouvrement seront à la charge de la partie défaillante. Des dommages-intérêts forfaitaires de 12 %, avec un minimum de €125,00, seront également dus par le client, même en cas d'octroi de délais de paiement. Tous les paiements effectués serviront d'abord au règlement des dommages-intérêts dus.

En cas de non-paiement, Thercon S.A. se réserve le droit de suspendre ses prestations. Thercon S.A. se réserve également le droit de considérer de plein droit et sans mise en demeure préalable le contrat comme dissous pour la totalité de celui-ci ou la partie non encore exécutée.

## 11. Réserve de propriété

Même après leur incorporation, les biens fournis dans le cadre de ce contrat, restent la propriété de Thercon S.A. et la partie adverse en est juste le teneur. Nous pouvons les détacher et les récupérer sans la permission de la partie adverse. Ce droit abolit et la propriété passe à la partie adverse si elle nous a payé son dû. Si le droit de reprise est utilisé nous pouvons garder les acomptes payés comme compensation forfaitaire de nos dommages. Dans le cas où le droit de reprise est annoncé par envoi recommandé le client est estimé être au courant le deuxième jour ouvrable après l'expédition. La vente de nos marchandises non-entièrement payées n'est permis qu'après autorisation expresse et écrite de notre part, auquel cas l'autre partie doit, à notre demande, collaborer à la cession des créances qui en découlent à la deuxième partie. En cas d'absence de collaboration de la partie adverse dans l'exécution de ce qui est prévu dans le présent article, nous nous réservons le droit d'exiger une astreinte de €495,00 par jour de non-intervention de la partie adverse.

## 12. Droits de propriété intellectuelle

Les droits d'utilisation de toutes les informations établies et/ou fournies par Thercon S.A., telles que des modèles, ainsi que tous les droits de propriété intellectuelle nous sont réservés et ne peuvent en aucun cas être transmis par la partie adverse ni être utilisés au profit de tiers, sous peine d'une amende de €250,00 par jour, aussi longtemps que la durée de l'infraction.

## 13 Litiges et droit applicable

Tous les litiges concernant la présente convention seront tranchés par les tribunaux d'Anvers.

Nous sommes néanmoins en droit de soumettre le litige à l'arbitrage conformément aux règles du Code Judiciaire Belge.

Service commercial T +32 (0)3 451 24 00  
Service technique T +32 (0)3 451 24 10  
Service financier T +32 (0)3 451 24 20  
Service logistique T +32 (0)3 451 24 30