

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATION

Version 1.2

Entreprise	Benjamin Merken , entreprise individuelle exerçant sous le nom commercial MRKN
Activité	Signalétique, lettrage, enseignes et communication visuelle sur mesure
Adresse	Rue de l'Épine 66, 6183 Courcelles, Belgique
N° d'entreprise / TVA	BE 1033.817.387
E-mail	info@mrkn-creation.be
Téléphone	+32 456 96 28 02
Site	mrkn-creation.be

1. Champ d'application et communication des CGV

Les présentes CGV s'appliquent aux devis, commandes, ventes et prestations conclus avec MRKN lorsqu'elles ont été communiquées au client avant la conclusion du contrat.

Le devis, les éventuelles conditions particulières qui y figurent, le bon de commande ou l'accord écrit du client et les présentes CGV forment l'accord contractuel. En cas de contradiction, les conditions particulières expressément prévues dans le devis ou le bon de commande prévalent sur les présentes CGV.

Les CGV sont communiquées au client avant la conclusion du contrat, de préférence en annexe du devis ou dans un document PDF transmis avec celui-ci, afin que le client puisse les consulter et les conserver. L'acceptation écrite du devis après cette communication emporte acceptation des CGV applicables.

2. Devis, commande et intervention pour compte d'un tiers

La durée de validité du devis est celle indiquée sur le devis. Au-delà de cette date, MRKN peut actualiser les prix, délais, matériaux ou conditions d'approvisionnement.

La commande devient ferme lorsque le client accepte le devis par écrit, signe un bon de commande ou donne un accord écrit suffisamment précis. La mise en production ou l'intervention peut toutefois être conditionnée au paiement de l'acompte prévu, à la réception des fichiers ou informations nécessaires et, lorsqu'un BAT est requis, à sa validation écrite.

Lorsqu'un client professionnel commande à MRKN une intervention, un SAV, une fabrication ou une pose pour son propre client ou pour un tiers, le client donneur d'ordre reste le débiteur de MRKN. Son obligation de paiement n'est pas subordonnée au paiement, à l'acceptation ou au remboursement par ce tiers, sauf accord écrit exprès de MRKN.

3. Prix, taxes et prestations comprises

Les prix sont exprimés en euros. Les devis précisent s'ils sont hors TVA ou TVA comprise ainsi que, le cas échéant, le régime de TVA applicable.

Seules les prestations et fournitures expressément décrites dans le devis sont comprises. Toute prestation supplémentaire, adaptation importante, déplacement additionnel, fourniture non prévue ou difficulté technique imprévisible nécessitant un travail supplémentaire fait l'objet, avant exécution, d'un devis complémentaire ou d'un accord écrit du client lorsqu'elle entraîne une augmentation du prix.

Les taxes, autorisations, frais administratifs, location de matériel d'accès, travaux électriques, travaux de maçonnerie ou autres prestations de tiers ne sont compris que s'ils sont expressément mentionnés au devis.

4. Acompte, facturation et paiement

Sauf conditions particulières prévues au devis, MRKN peut demander un acompte de 30 % à l'acceptation de la commande. Selon la nature, la valeur ou le caractère fortement personnalisé du projet, un acompte différent, un paiement intégral à la commande ou un paiement à la livraison peut être prévu au devis.

Sauf indication contraire sur le devis ou la facture, le solde est payable dans les 7 jours calendrier suivant la réalisation, la livraison ou la mise à disposition de la commande. Les petites commandes peuvent être payables immédiatement à la remise lorsqu'il en a été convenu ainsi.

La mise en production peut être suspendue jusqu'à réception de l'acompte, des éléments nécessaires et, lorsqu'un BAT est requis, de sa validation écrite.

5. Retard de paiement - clients professionnels (B2B)

Le présent article s'applique uniquement lorsque le client agit dans le cadre de son activité professionnelle.

Toute somme qui n'est pas payée à son échéance porte, à compter du jour suivant l'échéance, de plein droit et sans mise en demeure préalable lorsque la législation applicable le permet, intérêt au taux légal en vigueur applicable aux retards de paiement dans les transactions commerciales.

En cas de retard de paiement, le montant impayé est également majoré, de plein droit et sans mise en demeure préalable lorsque la législation applicable le permet, d'une **indemnité forfaitaire égale à 10 % du montant impayé, avec un minimum de 40 EUR**.

Cette indemnité est destinée à couvrir les frais administratifs et de recouvrement résultant du retard de paiement, sans préjudice des autres frais de recouvrement raisonnables et légalement récupérables dans les conditions prévues par la législation applicable.

L'envoi d'un ou plusieurs rappels, l'octroi d'un délai supplémentaire ou l'acceptation d'un paiement tardif ne constitue pas une renonciation par MRKN aux intérêts, indemnités ou autres droits résultant du retard de paiement.

En cas de retard de paiement persistant, MRKN peut, après en avoir informé le client, suspendre l'exécution des commandes ou prestations en cours dans la mesure raisonnablement justifiée par le défaut de paiement et subordonner toute nouvelle prestation au règlement des montants échus ou à un paiement préalable.

Le fait que le client conteste une partie d'une facture ne l'autorise pas à retenir le paiement des montants qui ne sont pas contestés.

6. Retard de paiement - consommateurs (B2C)

Lorsque le client est un consommateur, les règles impératives du Livre XIX du Code de droit économique s'appliquent.

En cas de non-paiement à l'échéance, MRKN adresse d'abord un premier rappel gratuit et respecte le délai d'attente légal d'au moins 14 jours calendrier avant de réclamer des intérêts ou une indemnité.

Après l'expiration de ce délai et uniquement si ces montants ont été prévus contractuellement, MRKN peut réclamer :

- des intérêts de retard calculés sur le montant restant dû, au taux directeur visé par la loi du 2 août 2002 majoré de huit points de pourcentage, sans dépasser le maximum légal applicable ;
- une indemnité forfaitaire plafonnée à 20 EUR si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150 EUR ;
- 30 EUR augmentés de 10 % de la tranche comprise entre 150,01 EUR et 500 EUR si le montant restant dû se situe dans cette tranche ;
- 65 EUR augmentés de 5 % de la tranche supérieure à 500 EUR, avec un maximum total de 2 000 EUR, si le montant restant dû dépasse 500 EUR.

Lorsque MRKN répond aux critères de PME au sens de la législation applicable, les intérêts de retard ne sont réclamés qu'après expiration du délai d'attente légal, mais peuvent être calculés à compter du jour suivant l'envoi du premier rappel, conformément au Livre XIX du Code de droit économique.

Aucun frais ou indemnité supplémentaire ne sera réclamé au consommateur au-delà de ce que permet la législation impérative applicable.

7. Fichiers, contenus et droits fournis par le client

Le client fournit les textes, logos, images, fichiers, dimensions et informations nécessaires dans un format exploitable et dans les délais convenus.

Le client garantit qu'il dispose des droits nécessaires sur les éléments qu'il transmet à MRKN et qu'il est autorisé à les reproduire, modifier, imprimer, découper, graver ou poser dans le cadre de la commande. Le client garantit MRKN contre les réclamations de tiers résultant d'un contenu fourni par le client, sauf faute propre de MRKN.

Lorsque des fichiers fournis par le client nécessitent une correction, une vectorisation, une reconstruction, une adaptation ou une préparation non prévue, ce travail peut faire l'objet d'un supplément préalablement communiqué au client et, s'il modifie le prix convenu, accepté par écrit.

8. BAT, validation et modifications

Lorsqu'un projet comporte un aspect graphique ou une personnalisation, MRKN peut soumettre un bon à tirer (BAT) au client avant fabrication. La fabrication ne débute qu'après validation écrite lorsque le devis prévoit un BAT.

La validation du BAT porte notamment sur les textes, l'orthographe, les dimensions indiquées, la disposition, les proportions, l'orientation, le contenu et l'emplacement représenté. Le client doit vérifier attentivement ces éléments avant validation.

Toute modification demandée après validation du BAT peut entraîner un supplément, un nouveau BAT et un report du délai. MRKN reste responsable des erreurs qui lui sont imputables et qui ne figuraient pas dans le BAT validé.

9. Couleurs, matériaux, dimensions et tolérances

Les couleurs affichées sur écran ou imprimées sur un BAT sont indicatives. Des écarts peuvent résulter des écrans, procédés d'impression, lots de matières, finitions, éclairages ou supports. Lorsqu'une teinte exacte est déterminante, le client doit le signaler avant commande afin qu'une référence physique, un nuancier ou un échantillon puisse être convenu si techniquement possible.

Les dimensions finales peuvent être adaptées dans les tolérances usuelles de fabrication ou pour des raisons techniques, sans modification substantielle de l'aspect ou de la fonction du produit. Toute modification significative est soumise à l'accord du client.

Lorsque les dimensions sont fournies par le client sans prise de mesure par MRKN, le client est responsable de leur exactitude. Si MRKN effectue lui-même le relevé, MRKN répond des mesures prises par ses soins, sous réserve de modifications ultérieures du support ou du site.

10. Production, sous-traitance et fournisseurs

MRKN peut réaliser tout ou partie de la fabrication en interne ou faire appel à des fournisseurs ou sous-traitants professionnels lorsque cela est adapté au projet. Le recours à un tiers ne modifie pas les obligations contractuelles de MRKN envers le client.

Si une matière, une référence ou une solution prévue devient indisponible après la commande, MRKN en informe le client et peut proposer une alternative appropriée. Toute substitution portant sur une caractéristique expressément convenue au devis ou entraînant une modification substantielle de l'aspect, de la qualité, des performances, du prix ou du délai est soumise à l'accord préalable du client.

11. Délais

Les délais annoncés sont calculés à partir du moment où les conditions nécessaires à la production sont remplies, notamment réception de l'acompte, validation du BAT, réception des fichiers conformes et accès aux informations techniques nécessaires.

Sauf engagement écrit sur une date ferme, les délais indiqués sont estimatifs. MRKN informe le client dans un délai raisonnable de tout retard significatif connu. Un événement extérieur imprévisible ou une circonstance échappant raisonnablement au contrôle de MRKN, tel qu'un incident grave de transport, une interruption majeure d'approvisionnement, une mesure d'autorité ou une situation rendant l'intervention dangereuse, peut justifier un report proportionné. Les droits impératifs du consommateur en matière de délai d'exécution et de livraison restent pleinement applicables.

12. Livraison, enlèvement, pose et conditions de chantier

Le client veille à ce que le lieu d'intervention soit accessible, dégagé, sécurisé et prêt pour la pose à la date convenue. Il communique toute contrainte connue : nature du support, présence de câbles ou conduites, restrictions d'accès, horaires, règles de sécurité, autorisations, hauteur, nécessité d'un moyen d'accès ou autres particularités.

Une intervention extérieure peut être reportée lorsque les conditions météorologiques ou de sécurité rendent la pose inadaptée ou dangereuse, notamment pour les adhésifs, travaux en hauteur ou manipulations d'éléments de grande dimension.

Un déplacement devenu inutile pour une cause imputable au client, telle qu'un site inaccessible, une absence convenue ou un support manifestement non prêt, peut être facturé sur la base des frais réellement engagés ou du tarif préalablement communiqué.

Sauf mention expresse au devis, MRKN ne réalise pas la création ou la modification du raccordement électrique fixe 230 V du bâtiment. Lorsque nécessaire, ce travail doit être réalisé par un professionnel compétent. MRKN peut assurer les opérations basse tension ou de raccordement propres au produit dans les limites expressément prévues au devis.

Le client informe MRKN, avant la fabrication ou la pose, de toute particularité connue du support susceptible d'influencer l'intervention : peinture récente ou refaite, peinture non d'origine sur véhicule, traitement de surface, vitrage spécial, support fragile, fissuré, instable, humide, contaminé, réparé ou déjà endommagé. MRKN peut refuser ou suspendre une pose sur un support manifestement inadapté et proposer, lorsque cela est possible, une solution alternative.

Lorsque la dépose d'un ancien adhésif, lettrage, film, panneau ou élément existant est prévue, cette opération peut révéler des différences de teinte, traces, réparations, fragilités ou défauts préexistants du support. MRKN n'est pas responsable d'une altération résultant exclusivement d'un défaut préexistant qui ne pouvait raisonnablement être détecté avant l'intervention, sans préjudice de sa responsabilité pour une faute de pose ou de manipulation qui lui serait imputable.

13. Autorisations et conformité du site

Sauf prestation expressément incluse, le client est responsable d'obtenir les autorisations administratives, copropriété, bailleur ou autres accords nécessaires à l'installation d'une enseigne, d'une signalétique ou d'un dispositif sur son site. MRKN peut assister le client lorsque cela est prévu au devis.

MRKN se réserve le droit de refuser ou suspendre une pose qui présenterait un risque sérieux pour les personnes, le bâtiment, le matériel ou la conformité de l'installation, et propose lorsque possible une solution alternative.

14. Annulation, suspension et modification de commande

Toute demande d'annulation ou de modification doit être adressée par écrit. Hors exercice d'un droit légal de rétractation, une annulation par le client après acceptation du devis ne libère pas le client du paiement du travail déjà réalisé, des matières personnalisées ou non récupérables déjà commandées, des frais de sous-traitance engagés et des autres coûts raisonnablement engagés pour sa commande.

Si les sommes déjà versées excèdent les montants effectivement dus à la suite de l'annulation, l'excédent est remboursé au client. Les droits impératifs du consommateur restent intégralement applicables.

MRKN peut suspendre l'exécution en cas de non-paiement d'une somme exigible, de défaut de collaboration du client ou de condition de sécurité empêchant raisonnablement la poursuite des travaux, après information du client lorsque les circonstances le permettent.

15. Réception, vérification et réclamations

Le client est invité à vérifier la réalisation lors de la livraison ou de la fin de pose. Les réserves concernant un défaut apparent doivent être communiquées à MRKN aussi rapidement que possible et de manière suffisamment précise afin de permettre une vérification et, le cas échéant, une correction.

Pour les clients professionnels, sauf impossibilité raisonnable, les défauts apparents doivent être signalés par écrit dans les 5 jours ouvrables suivant la livraison ou la fin des travaux. Cette disposition ne prive pas le client de droits impératifs ni des recours relatifs aux défauts qui ne pouvaient raisonnablement être détectés dans ce délai.

Pour les consommateurs, les garanties et délais légaux s'appliquent sans restriction par le présent article.

16. Garantie et responsabilité

MRKN répond des défauts de fabrication, de pose ou de prestation qui lui sont imputables, dans les limites prévues par la loi et le contrat. Pour les consommateurs, la garantie légale de conformité et les autres garanties impératives restent pleinement applicables.

Ne constituent notamment pas un défaut imputable à MRKN : l'usure normale, le vandalisme, un accident, une mauvaise utilisation, un entretien inadapté, une modification ou intervention d'un tiers, un support défectueux ou instable non décelable lors de la pose, un dégât provenant du bâtiment, ou une utilisation contraire aux recommandations communiquées.

Entre professionnels et dans la mesure permise par la loi, MRKN ne répond que des dommages directs, prévisibles et établis résultant d'une faute qui lui est imputable. Cette limitation ne s'applique pas en cas de dol, faute lourde lorsque son exclusion est interdite, atteinte à l'intégrité physique ni lorsqu'une règle impérative impose une responsabilité plus étendue.

17. Réserve de propriété

Pour les biens livrés qui demeurent juridiquement individualisables et dans la mesure permise par la loi, MRKN en conserve la propriété jusqu'au paiement intégral du prix. Cette clause n'affecte pas les règles impératives applicables ni les effets d'une incorporation définitive au bâtiment ou à un autre bien.

18. Propriété intellectuelle et fichiers de production

Les créations, maquettes, concepts, fichiers de production, fichiers vectoriels, gabarits, méthodes et éléments graphiques réalisés par MRKN restent protégés par les droits de propriété intellectuelle applicables.

Sauf cession écrite distincte, le paiement de la commande n'emporte pas transfert des fichiers sources ni cession générale des droits intellectuels. Le client reçoit, après paiement complet, le droit d'utiliser la réalisation finale pour la destination convenue au contrat.

Les fichiers sources, fichiers de découpe, fichiers de production ou éléments techniques peuvent être remis au client uniquement si cela est prévu au devis ou convenu séparément.

Les droits préexistants du client sur ses logos, marques, textes, photographies, fichiers et autres contenus qu'il fournit restent sa propriété ou celle de leurs titulaires respectifs. Leur utilisation par MRKN est limitée à ce qui est nécessaire à l'exécution de la commande.

Pour les réalisations destinées à un client professionnel et visibles publiquement, sauf opposition écrite communiquée avant la livraison ou la pose, MRKN peut photographier la réalisation finalisée et utiliser ces photographies comme références de son savoir-faire sur son site, ses réseaux sociaux ou ses supports commerciaux, sans divulguer d'informations confidentielles ni de données personnelles non nécessaires. Pour les réalisations de particuliers, les domiciles privés ou les contenus comportant des éléments personnels, une autorisation spécifique est demandée lorsque la publication permet d'identifier une personne ou un lieu privé.

19. Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement imprévisible et raisonnablement indépendant de sa volonté qui empêche temporairement l'exécution ou la rend impossible dans des conditions normales de sécurité. La partie concernée informe l'autre partie dans un délai raisonnable. Les obligations affectées sont suspendues pendant la durée de l'empêchement et les parties recherchent, lorsque cela est possible, une solution proportionnée.

20. Droit de rétractation des consommateurs

Lorsqu'un contrat est conclu à distance ou hors établissement avec un consommateur, celui-ci dispose en principe d'un droit de rétractation de 14 jours calendrier, sauf dans les cas d'exclusion prévus par la loi.

Le droit de rétractation est notamment exclu pour les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés. Cette exclusion concerne typiquement les réalisations fabriquées sur mesure avec un nom, logo, dimensions, graphisme, découpe, gravure, impression ou configuration propres au client, lorsque les conditions légales de l'exception sont remplies.

Lorsque le droit de rétractation reste applicable, MRKN communique au consommateur avant la conclusion du contrat les informations légales nécessaires et le formulaire type de rétractation. Pour une prestation de service

dont le consommateur demande expressément le commencement pendant le délai de rétractation, les règles légales relatives à cette demande, au paiement proportionnel et à la perte éventuelle du droit après exécution complète sont appliquées.

21. Données personnelles

MRKN traite les données personnelles nécessaires à la gestion des demandes, devis, commandes, factures, SAV, obligations légales et relations commerciales conformément à la réglementation applicable. Les informations complémentaires relatives au traitement des données figurent dans la politique de confidentialité de MRKN disponible sur son site internet.

22. Règlement des litiges et droit applicable

Le contrat est soumis au droit belge, sous réserve des dispositions impératives éventuellement applicables au client, notamment lorsqu'il agit en qualité de consommateur dans un autre État.

Les parties s'efforcent d'abord de résoudre tout différend à l'amiable. Le client est invité à adresser une réclamation écrite à MRKN en décrivant le problème et la solution souhaitée.

Pour les litiges entre professionnels, et sauf règle impérative contraire, les juridictions matériellement compétentes de l'arrondissement judiciaire du Hainaut, division Charleroi, sont compétentes.

Le consommateur conserve les droits de compétence juridictionnelle que lui accordent les règles impératives. Il peut également, après avoir tenté de résoudre le litige directement avec MRKN, s'adresser au Service de Médiation pour le Consommateur, Boulevard du Roi Albert II 8 bte 1, 1000 Bruxelles, contact@mediationconsommateur.be, tél. 02 702 52 20.

23. Dispositions finales

Si une clause des présentes CGV est déclarée nulle, inapplicable ou contraire à une règle impérative, les autres clauses restent applicables dans la mesure permise par la loi. La clause concernée est alors interprétée ou remplacée de manière à respecter au mieux l'objectif économique initial sans porter atteinte aux droits impératifs des parties.

La version applicable est celle qui a été communiquée au client et qui était en vigueur lors de la conclusion de la commande.

ANNEXE - MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À utiliser uniquement lorsque le droit légal de rétractation est applicable. Le consommateur peut utiliser ce formulaire ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter. Ce formulaire n'est pas nécessaire lorsque le contrat porte sur un bien confectionné selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisé et que l'exception légale au droit de rétractation s'applique.

À l'attention de : Benjamin Merken - MRKN, Rue de l'Épine 66, 6183 Courcelles, Belgique - info@mrkn-creation.be

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien / la prestation de service suivante :

Description :

Commandé le / reçu le :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Date :

Signature du consommateur (uniquement en cas d'envoi papier) :