



CONDITIONS GENERALES

1. IDENTIFICATION DES PARTIES

1.1. Les présentes conditions générales sont applicables entre :

(i) La SA JO-A, dont le siège social est établi à 1050 Bruxelles, Rue Washington 145, inscrite à la banque carrefour des entreprises sous le numéro 0477.094.203, ci-après dénommée le « Vendeur » ; et

(ii) « Le Client », à savoir toute personne physique ou morale qui commande les Produits du Vendeur.

1.2. Le Client et le Vendeur sont ci-après conjointement dénommés les « Parties ».

2. DÉFINITIONS

2.1. Tels qu'ils sont utilisés dans le Contrat, les termes suivants auront les significations énoncées dans le présent Article 2, à moins que le contexte dans lequel le terme est utilisé ne lui donne une autre signification :

2.1.1. « Consommateur » désigne toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

2.1.2. « Contrat » désigne les dispositions des présentes conditions générales éventuellement complétées par les conditions particulières expressément convenues entre les Parties et par les mentions du Bon de Commande.

2.1.3. « Devis » désigne tout document sur support papier ou sur support électronique établi par le Vendeur et qui contient (i) l'identification du Client, (ii) la nature et la quantité de Produits commandés et (iii) le montant de la commande du Client, à l'exclusion de tout autre document tel que notamment « l'itinéraire de votre projet JOA ».

2.1.4. « Droits de propriété intellectuelle » toute marque de commerce, dénomination commerciale ou nom commercial (enregistrés ou non), droits d'auteur (en ce compris sur les logiciels) et droits connexes, brevets, dessins et modèles, droits de bases de données et tous autres droits de propriété intellectuelle et droits

similaires ou équivalents reconnus par la législation belge ou par toute législation correspondante de droit étranger.

2.1.5. « Information confidentielle » désigne toute information divulguée par l'une des Parties à l'autre Partie ou obtenue par celle-ci en rapport avec le Contrat, qui n'est pas, en tant que telle ou dans la configuration et l'assemblage précis de ses composants, généralement connue ou aisément accessible aux personnes appartenant aux milieux qui traitent généralement du type d'information en question, en ce compris et de manière non exhaustive les informations marquées comme confidentielles ou équivalentes, ainsi que tout document, matériel, idée, donnée, dessin ou information dont la nature est telle que l'une ou l'autre des Parties peut raisonnablement penser qu'elle est confidentielle et revêt une importance stratégique, économique ou de sécurité pour l'autre Partie, même si cela n'a pas été expressément mentionné.

2.1.6. « Produits » désigne les produits et les services commandés par le Client au Vendeur.

2.1.7. « Force majeure » désigne des faits ou des circonstances indépendantes de la volonté de la Partie qui s'en prévaut et qui ne pouvaient être raisonnablement prévus ni évités, en ce compris à titre exemplatif : les modifications du cadre normatif, la guerre, les troubles civils, la destruction des installations ou des matériaux par le feu, les inondations, les tremblements de terre, les explosions ou les tempêtes; les troubles du travail ; l'épidémie, la défaillance des transporteurs publics ou des services publics, les grèves internes ou externes, les désordres sociaux, les actes de terrorisme, les catastrophes naturelles, les inondations, les incendies, les défaillances des fournisseurs ou des sous-traitants, les panne d'électricité, des fournisseurs de réseau, la panne générale d'Internet, les pannes des services de télécommunications. Malgré la connaissance de son existence par les Parties, il est expressément stipulé que l'épidémie de coronavirus constitue un cas de Force majeure lorsqu'elle affecte une Partie.

2.1.8. « Site Internet » désigne le site Internet accessible à l'URL « <https://joa-interior.be> » et l'ensemble de ses pages.

3. OBJET DU CONTRAT

3.1. Le Contrat a pour objet de définir les termes et conditions selon lesquelles le Vendeur vend au Client tout Produit décrit dans un Devis.

3.2. Le Contrat est valablement conclu et la vente réputée parfaite entre le Client et le Vendeur ~~dès la validation du Devis par le Client pour les commandes passées au moyen du Devis — disponible sur le Site Internet~~ ou à partir de la signature du Devis par le Client dans les autres cas. ~~Après la validation du Devis sur le Site Internet, le Client recevra un email de confirmation du Vendeur.~~

3.3. Aucun autre Produit que ceux expressément mentionnés dans le Devis ne seront réputés compris, même tacitement, dans le Devis ou dans le Contrat.

3.4. Les photographies des Produits sur le Site Internet ou dans tout autre document tel que l'« Itinéraire de votre projet JOA » reflètent une image fidèle des produits proposés mais ne sont pas contractuelles dans la mesure où elles ne peuvent pas assurer une parfaite similitude avec les produits physiques. La responsabilité du Vendeur ne saurait donc être engagée si les caractéristiques des Produits diffèrent des visuels présents sur le Site Internet ou sur tout autre document du Vendeur ou si ces dernières sont erronées ou incomplètes.

3.5. Les Produits sont fabriqués à partir de bois, de bambou et de matériaux naturels de qualité. Le Client reconnaît et accepte que ces matériaux naturels peuvent varier en grain, couleur, nœuds et autres marques. Le Vendeur fait ses meilleurs efforts pour sélectionner et faire correspondre les couleurs et textures selon les besoins, mais le Vendeur n'assume aucune obligation de résultat à cet égard. En conséquence, le Vendeur n'accepte pas de retours ou réclamations basés sur des variations naturelles. Le Client reconnaît et accepte que le bois, le bambou et les matériaux naturels utilisés par le Vendeur varient en dimension selon la température et l'humidité et que la couleur de ces matériaux peut varier dans le temps selon l'exposition à la lumière et les conditions climatiques. Le Vendeur s'engage à utiliser des matériaux qui ont été traités et séchés correctement selon les règles du métier. Cependant, un retrait ou des défauts d'alignement peuvent survenir si le Produit est exposé à des conditions climatiques (température et humidité) différentes de celles connues en Belgique dans un immeuble d'habitation ou de bureau. En conséquence, le Vendeur n'accepte pas de retours ou réclamations résultant d'une exposition des Produits à ces variations climatiques.

3.6. Les modifications apportées par le Client au Devis ne seront valables qu'à la condition que le Vendeur les ait acceptées et confirmées par écrit. Si le paiement d'un acompte est prévu à la commande, le Client ne pourra se prévaloir du non-paiement de celui-ci pour être délié de ses obligations.

3.7. Sauf stipulations contraires et écrites, le délai de validité des offres du Vendeur est de 30 jours calendrier à compter de leur date d'émission. Le Vendeur se réserve le droit de révoquer à tout moment son offre avant qu'elle soit acceptée par le Client.

3.8. Le Vendeur se réserve expressément le droit de ne démarrer la fourniture des Produits qu'après versement de l'acompte lorsque le paiement d'un acompte est prévu. En cas de retard dans le paiement de l'acompte, le Vendeur ne sera pas responsable du dépassement des délais pour la fourniture des Produits.

4. DELAIS ET ANNULATION DE LA COMMANDE

4.1. La mention de délais par le Vendeur pour la fourniture des Produits n'est faite qu'à titre indicatif et ne consiste en aucun cas en une obligation de résultat, sauf stipulation contraire. Les délais d'exécution ne commencent à courir qu'à dater de la remise de tous les éléments et informations nécessaires à l'exécution de la commande. Tout retard imputable au Client au début ou en cours de fourniture, entraînera la prolongation des délais de livraison. Le Vendeur décline toute responsabilité en cas de retard dans l'exécution de la commande lorsque le Client apporte, avec l'accord du Vendeur, des modifications à la commande après la signature ou la validation du Devis.

4.2. Un retard dans l'exécution de la commande ne peut, en aucun cas, donner droit à la résiliation du Contrat, ni à une obligation du Vendeur de payer une indemnité au Client. Le Vendeur peut pratiquer une majoration du prix lorsque le Client demande que tout ou partie de la commande soit exécutée dans un délai plus court que le délai habituel ou convenu.

4.3. Pour qu'un délai soit de rigueur, le caractère contraignant de ce délai doit clairement être spécifié comme tel sur le Devis et accepté préalablement et par écrit par le Vendeur. Dans ce cas, si le délai de rigueur n'est pas respecté par le



Vendeur, le Client peut obtenir une indemnisation du préjudice effectivement subi par lui et dont il rapporte la preuve dans que le montant de cette indemnisation ne puisse excéder 10% du prix global de la commande du Client. Lorsqu'un délai de rigueur a été valablement accepté par le Prestataire, le Prestataire n'est plus tenu par le respect du délai dans les circonstances suivantes :

- (i) la survenance d'un cas de Force majeure, (ii) le non-respect des conditions de paiement par le Client, (iii) la modification du Devis par le Client, acceptée par le Vendeur, après la signature ou la validation du Devis par le Client, (iv) tout retard imputable au Client, par exemple pour la remise des informations demandées par le Vendeur et (v) le retard du fournisseur ou la pénurie de main d'œuvre. La commande sera résiliée de plein droit, sans préavis ni indemnité en cas de faillite, d'une situation visée par les dispositions du livre XX du code de droit économique, de liquidation volontaire ou judiciaire ou de mauvais état irrémédiable des affaires du Client.

4.4. La commande pourra être résiliée sans préavis ni indemnité et sans préjudice des autres voies de recours, par l'une des Parties en cas de faute ou de manquement graves attribué à l'autre Partie dans l'exécution des obligations contractuelles, sans préjudice du paiement de dommages et intérêts par l'auteur de la faute grave ou du manquement grave. Il est expressément convenu que tout manquement du Client à ses obligations de paiement constituera un manquement grave.

4.5. Lorsque la commande est résiliée en vertu des articles 4.4 ou 4.5 (dans ce dernier cas si la faute ou le manquement est imputable au Client), ou si la commande est annulée de manière unilatérale par le Client, le Client est redevable à l'égard du Vendeur d'une indemnité égale à 30% du montant total de la commande et le Client sera en outre tenu de rembourser au Vendeur tous les frais déjà supportés par le Vendeur (temps presté pour le développement d'un projet sur mesure, frais de matériaux et fabrication, frais d'emballage, de transport...) à la date de la résiliation du Contrat ou de l'annulation de la commande. Lorsque le Client est un Consommateur, si la commande est résiliée de manière unilatérale par le Vendeur ou par application de l'article 4.5 pour une faute ou un manquement imputable au Vendeur, ce dernier sera tenu de payer au Client une indemnité égale à 30% du montant total de la commande et le Vendeur sera en outre tenu de rembourser au Client tous les frais déjà supportés par le Client pour l'exécution de la commande à la date de la résiliation du Contrat ou de l'annulation de la

commande.

4.6. L'impossibilité pour le Vendeur d'exécuter ses obligations résultant du Contrat en raison d'un cas de Force majeure entraîne la suspension de l'exécution du Contrat si l'impossibilité d'exécuter le Contrat ne perdure pas plus de 90 jours calendrier. La suspension de l'exécution du présent contrat entraîne de plein droit le report de tous les délais qui y sont mentionnés d'un nombre de jours calendrier égal au nombre de jours calendriers couverts par la période de suspension. La commande pourra être résiliée de plein droit par chaque Partie, sans préavis ni indemnité en cas de suspension de son exécution due à un cas de Force majeure dont la durée serait supérieure à 90 jours calendrier et à la condition d'en informer l'autre Partie avant la fin du délai de 90 jours calendrier.

5. INFORMATIONS DU CLIENT

5.1. Le Client fournira, à tout moment et sans frais, au Vendeur toutes les informations utiles, requises ou demandées, les documents et l'assistance qui sont utiles à la bonne exécution de la commande. Les informations communiquées par le Client doivent être précises et exactes et être remises au Vendeur aussitôt que possible. Le Vendeur n'est pas responsable et le Vendeur n'offre aucune garantie pour le cas où une défaillance est imputable à un manquement du Client à son obligation d'informer le Vendeur. Les pièces de collection, produits, clichés, plans, projets, dessins, photos, films et marchandises appartenant au Client qui se trouvent dans les locaux du Vendeur ou ceux de ses sous-traitants éventuels, demeurent aux risques et périls du Client. Le Client dégage expressément le Vendeur de toute responsabilité en cas de perte ou de dommage à ces éléments.

5.2. Afin de pouvoir passer une commande, le Client devra renseigner les informations obligatoires (nom, prénom, adresse, ...) nécessaires au traitement de sa commande telles que prévues sur le Devis remis par le Vendeur.

5.3. Le Client s'engage à ne communiquer au Vendeur que des informations exactes et exhaustives. Si les informations communiquées par le Client s'avèrent fausses, inexactes ou incomplètes, le Vendeur peut annuler la commande passée par le Client et poursuivre l'indemnisation de tout préjudice qu'il subirait en raison du manquement imputable au Client. Le Client informera le Vendeur en temps utiles de tout changement relatif à ces informations.



5.4. Le Client est tenu de vérifier soigneusement les plans qui lui sont communiqués par le Vendeur et d'indiquer les modifications qui doivent y être apportées. Tout plan communiqué par le Client doit être signé ou approuvé par écrit par le Client avant que le Vendeur procède à la mise en production des Produits. La signature ou l'approbation des plans par le Client dégage le Vendeur de toute responsabilité du chef d'erreur ou d'omission constatées après livraison des Produits, et qui n'ont pas été signalées par le Client. Le Vendeur décline toute responsabilité en cas de retard du Client dans l'approbation des plans du Vendeur et en cas d'erreurs ou d'omission sur les plans ou sur le Devis qui n'auraient pas été signalées par écrit par le Client, même dans l'hypothèse où d'éventuelles corrections auraient été signalées verbalement par le Client.

6. RÉFÉRENCEMENT

6.1. La présente disposition ne s'applique pas lorsque le Client est une personne physique.

6.2. Tant que le Client ne retire pas son consentement, le Vendeur est autorisé à indiquer à ses clients, prospects et autres relations commerciales que le Client est l'un de ses clients et le Vendeur est autorisé à utiliser le nom et le logo du Client sur sa liste de référence et sur son propre Site Internet. Le Vendeur cessera immédiatement de mentionner que le Client est l'un de ses clients et d'utiliser le nom et le logo du Client à la première demande du Client.

7. PRIX

7.1. Les prix des Produits sont des prix en euros, TVA comprise. Les prix des Produits ni les frais d'expédition, ni les frais administratifs, ni les frais de dédouanement (pour les ventes à l'étranger). Le Client s'engage à payer la TVA et les frais et débours tels qu'ils sont facturés par le Vendeur. Toute augmentation du taux de TVA ou toute nouvelle taxe qui serait imposée en cours d'exécution de la commande sera à charge du Client.

7.2. Les taxes appliquées seront celles en vigueur à la date d'établissement de la facture du Vendeur. Toutes les commandes, quel que soit le domicile du Client, sont payables exclusivement en euros. Les frais du paiement sont à charge du Client.

7.3. Les prix sont fixés par le Vendeur, et

peuvent donc être modifiés à tout moment, sans que cela puisse toutefois affecter les commandes passées ou en cours à la date à laquelle la modification de prix intervient, à condition que le travail de production du projet puisse être fait dans des délais raisonnables d'une année suivant la date de validation du projet par le Client. Au-delà de ce délais, si le Vendeur subit des hausses de coûts (type matières premières, énergie etc.) de plus de 5%, il pourra revoir le prix de vente annoncé au Client en cours de réalisation, à condition que le report du projet au-delà d'une année après la date de validation du projet soit du fait du Client.

7.4. Toute contestation relative à une facture du Vendeur devra être formulée par écrit dans les huit (8) jours calendrier suivant la date d'émission de la facture. La contestation ne libère pas le Client de son obligation de paiement. Toute facture émise par le Vendeur qui n'est pas contestée dans un délai de huit (8) jours calendrier est réputée acceptée quant à son montant par le Client et ne peut, ultérieurement, faire l'objet de contestation.

7.5. Lorsqu'un acompte assorti à la commande est payable dès le placement de la commande, le Vendeur se réserve le droit de n'exécuter la commande que sur base d'une preuve du paiement de l'acompte.

7.6. Le paiement des factures du Vendeur s'effectue par virement bancaire sur le compte du Vendeur. Les factures sont dues à la date d'échéance mentionnée sur celles-ci. Le défaut de paiement d'une facture à sa date d'échéance rend immédiatement exigible toutes les sommes dues par le Client au Vendeur, quelles que soient les facilités de paiement accordées préalablement. De même, sans préjudice des dispositions qui précèdent, le non-paiement d'une facture à son échéance autorise le Vendeur à suspendre l'exécution de ses prestations pour le Client, à mettre fin à toute mission en cours et/ou à retenir toute commande jusqu'au complet paiement intégral de toutes les dettes, y compris les indemnités, intérêts de retard et frais de rappel sans que le Vendeur ne soit tenu au paiement de la moindre indemnité en raison de cette suspension ou de cette résiliation.

7.7. Le montant de toute facture du Vendeur non intégralement payée à l'échéance est augmenté de plein droit et sans mise en demeure préalable d'un intérêt de retard d'un (1) pourcent par mois, chaque mois entamé étant considéré comme un mois complet. Les intérêts de retard sont capitalisés chaque année.



7.8. Sans préjudice des autres dispositions du Contrat, à défaut de paiement d'une facture du Vendeur dans les trente (30) jours de sa date d'envoi, le Vendeur est en droit de majorer son montant de quinze (15) pourcents à titre d'indemnité du chef de frais administratifs avec un minimum de deux cents (200) euros à moins d'être en mesure d'établir, les frais effectivement exposés pour récupérer sa créance. Tous les frais exposés par le Vendeur pour récupérer sa créance sont à la charge du Client.

7.9. Le Client accepte dès à présent que le Vendeur compense toute dette du Client à son égard avec toute créance que le Client aurait sur le Vendeur. Le Client autorise le Vendeur à lui envoyer toutes les factures par voie électronique.

7.10. Le Client reste garant du paiement de la facture adressée, à sa demande, à un tiers et pourra être tenu, en cas de non-paiement à l'échéance, au paiement des sommes dues par ce tiers, en principal, intérêts et frais.

7.11. Lorsque le Client est un Consommateur, les articles 7.7 et 7.8 sont applicables, mutatis mutandis, lorsque le Vendeur ne paie pas une facture non protestée du Client à la date d'échéance de cette facture.

8. ENLÈVEMENT ET LIVRAISONS

8.1. Tout Produit vendu au Client doit être enlevé par le Client au siège social du Vendeur dans le délai fixé par le Vendeur. Dans le cas où le Client n'a pas retiré ses Produits commandés dans le délai imparti, le Vendeur est délivré de plein droit et sans préavis, de son obligation de garder et de remettre les Produits. En cas de non-enlèvement des Produits commandés dans le délai imparti, le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement ou dédommagement et le non-enlèvement des Produits commandés dans le délai imparti sera constitutif d'un manquement grave au Contrat.

8.2. Le Client et le Vendeur peuvent convenir dans le Devis que les Produits commandés sont livrés au Client par le Vendeur. Le Vendeur informera le Client des modalités, des délais indicatifs et du prix de la livraison avant la signature ou la validation du Devis. Les Produits concernés voyagent aux frais, risques et périls du Client, sauf en cas de faute intentionnelle ou de faute lourde imputable au Vendeur ou à ses préposés. Les frais

de transport des Produits seront facturés au Client. Les Produits seront livrés à l'adresse postale indiquée par le Client sur le Devis, devant la porte d'entrée de l'immeuble, sur le trottoir. En cas de perte, avarie ou retard dans le transport des Produits, toutes les réclamations incombent au Client qui est tenu de faire valoir ses droits auprès du transporteur, dans les délais applicables selon le mode de transport. Toute perte, avarie ou retard imputable au transporteur des Produits ne saurait en aucun cas constituer un motif de non-paiement ou de retard dans le paiement des factures du Vendeur. Le fait que le Vendeur confie les marchandises à un transporteur ou transitaire de son choix ou le fait que le transport soit prépayé par le Client n'entraîne aucune dérogation à la présente disposition.

8.3. Le transfert des risques relatifs aux Produits vendus par le Vendeur au Client est effectif dès la signature ou la validation du Devis.

8.4. Par dérogation aux articles 8.1 à 8.3, lorsque le Devis prévoit que les Produits sont installés (montés) par le Vendeur dans les locaux du Client, les Produits concernés voyagent aux frais, risques et périls du Vendeur, sauf en cas de faute intentionnelle ou de faute lourde imputable au Client ou à ses préposés. Les frais de transport des Produits seront facturés par le Vendeur au Client. Les Produits seront livrés à l'adresse postale indiquée par le Client sur le Devis. Le transfert des risques relatifs aux Produits vendus par le Vendeur au Client interviendra au moment de la livraison des Produits concernés chez le Client.

9. INSTALLATION ET MONTAGE

9.1. Sauf lorsque le Devis mentionne que l'installation et le montage des Produits est effectué par le Vendeur, il appartient au Client de monter et d'installer le Produit conformément aux instructions de montage fournies par le Vendeur. Le Client est notamment tenu d'installer les points de fixation muraux lorsque ceux-ci sont indiqués dans la notice de montage. Le Vendeur décline toute responsabilité pour tout dommage résultant d'un montage défaillant imputable au Client ou de tout non-respect par le Client des instructions de montage communiquées par le Vendeur.

9.2. Lorsque le Devis mentionne que le Vendeur est chargé de l'installation et du montage des Produits dans les locaux du Client, le Client est tenu d'informer le Vendeur dans les meilleurs délais des éventuelles dispositions particulières de l'immeuble dans lequel le meuble doit être placé (accès étroits, poids maximum...). Les lieux dans



lesquels les Produits doivent être installés et montés doivent être dans un état permettant le montage et l'installation, ce qui suppose notamment que ces lieux soient propres et dégagés. A défaut, le Vendeur sera libéré de son obligation d'effectuer le montage et l'installation des Produits.

9.3. En cas de livraison partielle ou non conforme imputable au Vendeur, en fonction de l'état d'avancement, le Vendeur se réserve le droit de facturer le solde restant dû au Client, qui ne pourra retenir que maximum 10% de ce montant à titre de garantie de bonne fin, après accord du Vendeur.

9.4. En cas de dommage causé au mobilier ou à l'immeuble du Client lors de l'installation ou du montage des Produits par le Vendeur, le Vendeur ne sera responsable que si une faute lui est imputable et la responsabilité du Vendeur sera limitée à la réparation du dommage directement causé par sa faute. Le Client devra limiter au maximum le dommage subi et il ne pourra pas réclamer la réparation d'un dommage exorbitant par rapport à la dégradation subie. Le Client ne pourra par exemple pas exiger la repeinte ou la réparation complète d'un mur si la dégradation au mur est limitée et circonscrite à un endroit précis.

10. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

10.1. Le Vendeur conserve la propriété des Produits jusqu'à l'encaissement effectif du montant total du prix des Produits concernés et de ses accessoires. Le transfert de la propriété des Produits vendus par le Vendeur au Client intervient à la date du règlement complet du prix des Produits concernés et de ses accessoires (frais éventuels, intérêts et pénalités) par le Client.

10.2. Avant que le transfert de propriété n'intervienne, le Client s'interdit expressément de vendre, céder, donner en gage et en général aliéner les Produits vendus par le Vendeur au Client. Le Vendeur pourra se prévaloir de la présente clause de réserve de propriété cinq (5) jours après l'envoi d'une mise en demeure de payer adressée au Client si le Client reste en défaut de payer intégralement les sommes dues au Vendeur. Les Produits concernés devront alors être restituées au Vendeur immédiatement, sur simple demande et aux frais du Client. Le Client restera néanmoins seul tenu de la perte, même par cas fortuit ou force majeure, des Produits vendus. Le Client demeure le gardien des Produits qu'il devra assurer et dont il devra garantir le maintien en bon état jusqu'au complet paiement de toutes les sommes dues au Vendeur.

11. VENTES À L'ÉTRANGER

11.1. Lorsque le Client est établi en dehors du territoire belge seuls les virements bancaires sont acceptés comme mode de paiement. Les frais du paiement sont à charge du Client. Il appartient au Client établi en dehors du territoire belge de vérifier auprès des autorités de son Etat d'établissement les possibilités d'importation ou d'utilisation des Produits qu'il envisage de commander.

11.2. Le prix des Produits commandés par un Client établi en dehors du territoire belge sera automatiquement calculé hors taxes sur la facture. Des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles. Ces droits, taxes et sommes ne relèvent pas du ressort du Vendeur et ils seront à la charge exclusive du Client et relèvent de son entière responsabilité, tant en termes de déclarations, que de paiements aux autorités et/organismes compétents de son pays. À ce titre, le Vendeur recommande aux Clients établis en dehors du territoire belge de se renseigner sur ces aspects auprès des autorités locales avant de passer commande.

11.3. Nonobstant toute disposition contraire du Contrat, toute vente à l'étranger (en dehors du territoire belge) n'est valablement conclue qu'après confirmation écrite (y compris par email) de la commande par le Vendeur au Client. Nonobstant toute disposition contraire du Contrat, le Vendeur n'assume aucune obligation de transport et de livraison au Client pour les ventes à l'étranger et le Client est chargé d'organiser le transport et la livraison des produits commandés, ainsi que de payer toute taxe et tous frais applicables, à moins qu'il n'en ait été convenu autrement par écrit avec le Vendeur.

12. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

12.1. Le Contrat n'opère aucun transfert (cession ou licence) d'un quelconque Droit de propriété intellectuelle du Vendeur au profit du Client. Le Vendeur reste titulaire de l'entièreté des Droits de propriété intellectuelle relatifs aux Produits. Sauf accord écrit préalable et spécifique du Vendeur, le Client s'interdit de reproduire toute photographie, dessin, modèle, texte, vidéo, plan ou autre matériel communiqué par le Vendeur. Le Client s'interdit de reproduire, directement ou par personne interposée, les Produits fournis par le Vendeur, en tout ou en



partie. Les Droits de propriété intellectuelle relatifs aux esquisses, dessins, modèles, plans, etc., à quelque phase d'élaboration que ce soit, qui sont communiqués au Client sont et restent la propriété du Vendeur. Les Produits, dessins, esquisses, modèles, plans et les autres réalisations du Vendeur ne peuvent être utilisés sans l'accord écrit et préalable du Vendeur. Même lorsque le Vendeur consent à l'utilisation des Produits, dessins, esquisses, modèles, plans et les autres réalisations du Vendeur, le Vendeur reste titulaire des Droits de propriété intellectuelle relatifs à ces réalisations.

12.2. Lorsque le Client participe à la création du Produit, en collaboration avec le Vendeur, de telle manière que le Client devient titulaire de Droits de propriété intellectuelle sur le Produit concerné, le Client cède au Vendeur tous les Droits de propriété intellectuelle relatifs au Produit concerné dont il est titulaire et en particulier tous les droits d'auteur et tous les droits de dessins et de modèles comprenant (de manière non exhaustive) le droit de reproduction, le droit de communication au public, le droit d'adaptation et le droit de distribution relatifs au Produit concerné. Le Client renonce à invoquer son droit de paternité et son droit au respect de l'intégrité relativement au Produit concerné. Le Client s'engage à s'abstenir de tout acte susceptible d'entraver l'usage des Droits de propriété intellectuelle relatifs au Produit concerné par le Vendeur.

13. DROIT DE RETRACTATION

13.1. La présente disposition n'est applicable que lorsque le Client est un Consommateur. Il est expressément reconnu et accepté par le Client que les Produits sont toujours confectionnés selon les spécifications du Consommateur ou nettement personnalisés de sorte que le Client ne dispose d'aucun droit de rétractation.

13.2. Lorsque, par dérogation à l'article 13.1, le Produit est un produit standard qui n'a pas été confectionné selon les spécifications du Consommateur ou nettement personnalisé, le Consommateur a le droit de résilier le Contrat sans indiquer de motif et ce durant un délai de quatorze jours calendrier pour autant que le Contrat ait été conclu en dehors de l'établissement du Vendeur. Ce délai commence à courir le jour où le Produit est réceptionné par le Consommateur ou en son nom.

13.3. Pendant ce délai, le Consommateur devra manipuler le Produit et l'emballage avec soin. Le Consommateur devra débiller ou utiliser le Produit uniquement dans la mesure où cela est nécessaire pour pouvoir pour établir la nature, les

caractéristiques et le bon fonctionnement du Produit. Si le Consommateur fait usage de son droit de rétractation, il devra retourner au Vendeur le Produit ainsi que tous les accessoires livrés simultanément dans leur état et emballage d'origine. Le droit de rétractation ne peut être exercé que si l'emballage d'origine du Produit est resté intact, notamment si le scellé et le Produit lui-même n'a été ni utilisé ni endommagé.

13.4. Si le Consommateur fait usage de son droit de rétractation, il doit prendre en charge les frais qui lui sont occasionnés par cette décision, en ce compris les frais de retour du Produit au Vendeur.

13.5. En cas d'exercice du droit de rétractation par le Consommateur, le Vendeur remboursera au Consommateur (i) le prix du Produit retourné et payé par le Consommateur ainsi que (ii) les frais de transport et de livraison payés par le consommateur mais uniquement jusqu'à concurrence des frais minimaux applicables. Si le Consommateur a fait le choix d'un mode de transport et de livraison plus onéreux que le mode de transport et de livraison le moins cher proposé par le Vendeur, le Vendeur ne remboursera que les frais de transport et de livraison correspondant au tarif le moins cher proposé sur son Site Internet.

13.6. Le Vendeur effectuera le remboursement du Consommateur en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Consommateur pour un autre moyen de paiement et pour autant que le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Consommateur. Le Vendeur n'effectuera le remboursement du Consommateur que lors de la réception du Produit retourné par le Consommateur ou jusqu'à ce que le Consommateur ait fourni une preuve d'expédition du Produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

13.7. Le Consommateur peut utiliser le formulaire suivant pour informer le Vendeur de sa volonté d'exercer son droit de rétractation :

Formulaire de rétractation :

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de la SA JO-A, Rue Washington
~~145rue du Noyer 352, 10530~~ Bruxelles,

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation, conformément à l'article



53 du livre VI du Code de droit économique, du contrat portant sur la vente du produit ci-dessous :

(Veuillez indiquer la description du produit concerné)

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) Client(s) :

Adresse du (des) Client(s) :

Comptant sur vous pour votre complète coopération, veuillez agréer Madame, Monsieur, mes sincères salutations.

Signature du (des) Client(s):

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

14. RESPONSABILITÉ

14.1. La responsabilité du Vendeur se limite à celle imposée de façon impérative par la loi. La responsabilité du Vendeur ne peut être engagée qu'en cas de faute lourde ou de faute intentionnelle qui lui serait imputable. Les obligations du Vendeur en vertu du Contrat sont exclusivement des obligations de moyens. Le Vendeur n'assume aucune responsabilité lorsque le manquement qui lui serait imputable est dû à un cas de Force majeure.

14.2. Le Vendeur fournit ses Produits « en l'état ». Le Client assume l'ensemble des risques liés à l'utilisation des Produits. Le Vendeur ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage de quelque nature que ce soit, en ce compris les dommages indirects et ne pourra être tenu pour responsable de toute perte pécuniaire ou d'une autre nature liée au Contrat et ce, même si le Vendeur avait été informé du risque de survenance de ces dommages.

14.3. Le Vendeur ne donne aucune garantie de quelque nature que ce soit, que ce soit expressément, implicitement, légalement ou autrement, en ce qui concerne les Produits. Sauf stipulation contraire expresse dans le Contrat, le Vendeur exclut dans toute la mesure permise par la loi applicable toutes les garanties relatives aux Produits, qu'elles soient de fait ou de droit, de manière expresse ou implicite. Le Vendeur ne sera pas responsable à l'égard du Client ou de tout tiers pour toute modification, suspension ou interruption de la disponibilité des Produits.

14.4. Lorsque le Client est un Consommateur, il

bénéficie néanmoins de la garantie légale applicable aux biens de consommation prévue par les articles 1641 et suivants du Code civil. Le Vendeur est tenu de livrer un bien conforme au Contrat et de répondre des défauts de conformité existant lors de la livraison des Produits. La garantie de conformité pourra s'exercer si un défaut devait exister le jour de la prise de possession du Produit par le Client, et le Vendeur répond de tout défaut de conformité qui deviendrait visible dans un délai de deux ans à compter de ce jour. Lorsque le défaut est apparu dans les 6 mois qui suivent le jour de la livraison du Produit, il est présumé avoir été présent dès la livraison du Produit. En revanche, passé ce délai de 6 mois, il reviendra au Client de prouver que le défaut existait bien au moment de la livraison du Produit.

14.5. Le Client pourra demander l'exercice de la garantie de vices cachés si les défauts présents n'apparaissaient pas lors de l'achat, étaient antérieurs à l'achat (et donc ne résultent pas de l'usure normale du Produit par exemple), et sont suffisamment graves (le défaut doit soit rendre le Produit impropre à l'usage auquel il est destiné, soit diminuer cet usage dans une mesure telle que le Client n'aurait pas acheté le Produit ou ne l'aurait pas acheté à un tel prix s'il avait connu le défaut).

14.6. Les réclamations, demandes d'échange ou de remboursement pour un Produit non conforme doivent s'effectuer par courrier postal ou par mail aux adresses du Vendeur indiquées sur le Devis. Les frais de port de retour de la marchandise sont à la charge du Client.

14.7. Aucun conseil ou information obtenu par le Client de la part du Vendeur ne créera une garantie non expressément énoncée dans le Contrat.

14.8. Aucune des Parties ne peut être tenue responsable des retards ou problèmes dans l'exécution du Contrat s'ils sont le résultat d'un cas de Force majeure.

14.9. Lorsque le Produit commandé par le Client est un escalier, le Client déclare reconnaître et accepter que l'escalier commandé ne correspond pas aux normes applicables aux escaliers. En particulier, les normes applicables aux escaliers requièrent que ceux-ci soient équipés de limons, rampes, contre-marche et garde-corps tandis que les escaliers fournis par le Vendeur ne sont pas nécessairement équipés de limons, rampes, contre-marche ou garde-corps. Le Client dégage le Vendeur de toute responsabilité actuelle ou potentielle relative au fait que l'escalier commandé



par le Client ne correspondrait pas aux normes applicables aux escaliers.

15. GARANTIE

15.1. Les Produits livrés au Client sont réputés être agréés par le Client dans les cinq (5) jours calendrier au plus tard après la livraison des Produits, sauf réclamation précise et détaillée que le Client notifierait avant l'expiration de ce délai par téléphone et par email au Vendeur. L'agrément couvre tous les défauts apparents c'est-à-dire tous les défauts qu'il était possible au Client de déceler au moment de la livraison ou dans les cinq (5) jours calendrier qui ont suivi la livraison par un contrôle attentif et sérieux. L'agrément ne prive pas le Client qui est un Consommateur de faire valoir la garantie de conformité applicable aux biens de consommation.

15.2. Le Client est tenu de soumettre les Produits à une inspection approfondie dans un délai de cinq jours calendrier à compter de leur réception. Dans tous les cas de figure, le Client perd le droit d'invoquer un quelconque défaut ou non-conformité s'il n'en a pas informé le Vendeur par un email circonstancié dans un délai de quinze (15) jours calendrier à compter du moment où le Client a constaté ou aurait dû constater le défaut. Cette disposition est sans préjudice de la garantie de conformité applicable aux biens de consommation lorsque le Client est un Consommateur.

15.3. En tout état de cause, le Vendeur ne prendra pas en compte les réclamations sur les vices dont l'origine est postérieure à la livraison des Produits ou est imputable au Client. Au-delà de 15 jours calendrier après la date de la livraison de la commande, aucune réclamation quelle qu'elle soit ne sera admise. Cette disposition est sans préjudice de la garantie de conformité applicable aux biens de consommation lorsque le Client est un Consommateur, ni de la garantie applicable aux vices cachés.

15.4. L'obligation de garantie du Vendeur ne s'applique que si le Produit est utilisé dans des conditions normales. L'application de toute garantie éventuelle est soumise à la réunion des conditions cumulatives suivantes : (i) le défaut rend, dans une mesure importante, le matériel impropre à l'usage auquel il est habituellement destiné ou à un usage spécial expressément mentionné dans les conditions particulières de la vente; (ii) le Produit a été monté et placé par le Client de manière appropriée ; (iii) le Produit est utilisé dans des conditions normales; (iv) les instructions d'entretien et d'utilisation communiquées lors de la livraison ou mentionnées dans la documentation accompagnant la livraison

ont été respectées, (v) le Produit n'a pas été modifié, démonté ou réparé par le Client ou par un tiers et (vi) le Client a notifié la réclamation relative au vice caché au Vendeur par lettre recommandée dans un délai maximum de quinze (15) jours calendrier après qu'il ait constaté le vice caché

15.5. Lorsque la garantie (vices apparents ou vices cachés) du Vendeur sur le Produit est applicable, la garantie est limitée, au choix du Vendeur, à la réparation gratuite, au complètement ou au remplacement du Produit défectueux, sans que le Vendeur soit tenu en outre à un dédommagement. En aucun cas, la responsabilité du Vendeur (concernant les vices apparents ou les vices cachés) ne pourra être supérieure à la valeur facturée du Produit concerné. Le Client devra renvoyer à ses frais et à ses risques le Produit défectueux au Vendeur afin qu'il soit procédé à sa réparation ou à son remplacement.

15.6. En cas d'activation de la garantie par le Client, le Produit doit être renvoyé au vendeur franco de port et est retourné non franco. Si le Vendeur constate que la garantie est applicable au Produit, il remboursera les frais raisonnables de transport des Produits pour le retour et le renvoi au Client. Les frais de transport resteront à la charge du Client dans le cas contraire.

15.7. Les Produits ne pourront être retournés au Vendeur qu'après accord préalable et écrit de ce dernier. Les Produits retournés devront être adressés au Vendeur en port payé. Les Produits retournés devront l'être en parfait état, et soigneusement emballés dans leur conditionnement d'origine, sans aucune modification de leurs références ou de leurs numéros de série ; ils devront conserver leur étiquette intacte, de même que leurs cachets ou marques permettant la revente de ces Produits. En cas de retour non préalablement agréé ou non conforme, les Produits seront renvoyés au Client et à ses frais.

15.8. Toute réclamation du Client et toute activation de la garantie ne suspendent aucunement l'exigibilité des montants dus par le Client au Vendeur.

15.9. Si, pour quelque raison que ce soit, l'assurance en responsabilité professionnelle du Vendeur ne couvre pas la responsabilité du Vendeur lorsque sa responsabilité peut être établie et que la réparation, le remplacement ou le complètement ne sont pas possibles, celui-ci couvrira personnellement le dommage, mais dans



la limite du montant global facturé par le Vendeur au Client pour le Produit en cause.

15.10. Sauf en cas de faute intentionnelle ou de faute lourde du Vendeur, le Client tiendra le Vendeur indemne et le garantira contre toutes actions, réclamations ou poursuites judiciaires de quelque nature qu'elles soient qui seraient dirigées ou intentées par un tiers contre le Vendeur et qui seraient une conséquence directe ou indirecte de l'utilisation des Produits ou qui seraient liées au Contrat, en ce compris, sans limitation, tous dommages-intérêts, frais ou indemnités qui seraient mis à charge du Vendeur et liés à pareille action, réclamation ou poursuite. Si le Client a lui-même payé de tels dommages dans ce contexte, il ne pourra chercher, à aucun moment, à revendiquer le remboursement par le Vendeur des paiements qu'il aurait ainsi exposés.

16. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

16.1. Le Client autorise le Vendeur à traiter les données à caractère personnel que le Client communique au Vendeur.

16.2. Le Client déclare avoir pris connaissance du règlement du Vendeur relatif au traitement de données à caractère personnel et s'y conformer.

16.3. Le Client garantit le Vendeur contre tout recours et toute réclamation généralement quelconque des tiers directement ou indirectement relatives au traitement des données à caractère personnel visé dans les présentes que le Client a communiqué au Vendeur.

17. CONFIDENTIALITE

17.1. Toutes les Informations confidentielles communiquées par l'une des Parties à l'autre Partie ou autrement obtenue par l'autre Partie (à l'exception des informations qui se trouvent dans le domaine public autrement que par la violation de la présente disposition) seront traitées par l'autre Partie comme étant confidentielles et elles ne seront ni utilisées de toute manière autre que ce qui est raisonnablement nécessaire pour l'exécution du Contrat, ni communiqués à des tiers sans le consentement écrit préalable de la Partie qui a divulgué ces informations.

17.2. Les Informations confidentielles peuvent être divulguées dans la mesure requise par la loi ou toute autorité de régulation ; dans de telles circonstances, la Partie concernée informera par écrit l'autre Partie de la divulgation, lorsque cela est

possible avant qu'elle ne se produise, de sorte que l'autre Partie ait suffisamment la possibilité d'empêcher la divulgation par des moyens légaux appropriés. Des Informations confidentielles peuvent être divulguées par chaque Partie afin de faire respecter ses droits envers l'autre Partie.

17.3. L'obligation de confidentialité établie par la présente disposition continuera de s'appliquer à l'égard de chaque Information confidentielle, aussi longtemps qu'elle demeure confidentielle, même après l'expiration du Contrat.

18. CESSION

18.1. Le Vendeur a le droit de céder le Contrat en totalité ou en partie ainsi que les droits et les obligations résultant du Contrat à tout tiers sans l'accord du Client et sans que ce dernier ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement et pour autant que la cession du Contrat ne diminue pas les garanties du Client lorsque ce dernier est un Consommateur. En particulier, le Vendeur a le droit de céder toute créance qu'il détient sur le Client et une telle cession entraînera l'obligation pour le Client de payer entre les mains du nouveau titulaire de la créance. Le Vendeur a le droit de sous-traiter l'exécution de tout ou partie de la commande à des sous-traitants, sans l'accord du Client.

18.2. Le Vendeur a le droit de faire appel à tout sous-traitant de son choix.

18.3. Le Client n'a pas le droit de céder le Contrat en tout ou en partie, à titre gratuit ou à titre onéreux à tout tiers. Toute cession de tout ou partie du Contrat qui serait effectuée par le Client en violation de la présente disposition serait nulle de plein droit et inopposable au Vendeur.

19. INTÉGRALITÉ DU CONTRAT

19.1. Le Contrat constitue le texte intégral de l'accord entre les Parties ayant le même objet. Il se substitue à tous autres accords, propositions, offres ou déclarations d'intention formulées antérieurement par l'une ou l'autre des Parties, de même qu'à toute autre communication entre les Parties concernant le contenu du Contrat. Le document intitulé « Itinéraire de votre projet JOA » n'est pas un document contractuel et il ne peut établir aucune obligation à la charge du Vendeur.

19.2. Toute renonciation par une Partie à tout ou partie de ses droits ou intérêts dans le cadre du



Contrat doit faire l'objet d'un écrit. Le fait pour une Partie de ne pas faire valoir un de ses droits relatif au Contrat ou de ne pas insister sur le respect des dispositions du Contrat par l'autre Partie ne peut s'interpréter comme une renonciation à ce droit ou comme l'acceptation du manquement au Contrat.

19.3. Le Contrat fait partie intégrante des offres ou de toute convention conclue entre le Vendeur et le Client.

19.4. Le Contrat prime les conditions générales ou particulières du Client même si ces dernières prévoient qu'elles s'appliquent de façon exclusive. Toute dérogation au Contrat est autorisée pour autant que le Vendeur y donne son accord préalablement par écrit.

19.5. L'absence de mise en œuvre par le Vendeur de l'une des dispositions du Contrat ne peut en aucun cas être assimilée ou interprétée ni (i) à une renonciation de son application ultérieure, ni (ii) à une renonciation de l'application des autres dispositions du Contrat par le Vendeur.

20. INVALIDITÉ

20.1. La nullité ou l'inapplicabilité éventuelle d'une disposition du Contrat ne porte en aucune manière atteinte à la validité et à l'applicabilité des autres dispositions du Contrat.

20.2. Les Parties s'engagent à remplacer toute disposition du Contrat qui serait invalidée par une autre disposition d'effet économique équivalent.

20.3. Toute disposition du Contrat jugée non valable s'appliquera jusqu'au maximum admis par la loi.

21. COMMUNICATIONS

21.1. Chaque Partie autorise l'autre Partie à correspondre avec elle au moyen de courriers électroniques.

22. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES

22.1. Le Contrat est régi exclusivement par les dispositions du droit belge, à l'exception de ses règles de conflit de lois.

22.2. Tout différend découlant du Contrat ou en relation avec celui-ci sera exclusivement soumis aux cours et tribunaux compétents de

l'arrondissement dans lequel le siège social du Vendeur est situé que les Parties élisent comme seuls compétents. La langue de la procédure sera le français.

23. ACCEPTATION

23.1. Le Client est réputé avoir accepté les présentes conditions générales par la signature ou par la validation du Devis auprès du Vendeur. Lorsque le Devis est validé par le biais du Site Internet, l'acceptation des présentes conditions générales par le Client résulte du fait de cocher la case correspondant à la phrase d'acceptation des présentes conditions générales, ayant par exemple la mention « je reconnais avoir lu et accepté l'ensemble des conditions générales ». Le fait de cocher cette case sera réputé avoir la même valeur qu'une signature manuscrite de la part du Client.

23.2. Lorsque le Vendeur a communiqué les présentes conditions générales au Client, il faut considérer que le fait de confier une commande au Vendeur emporte adhésion aux conditions générales pour cette commande et les commandes ultérieures, sous réserve des adaptations dont elles peuvent faire l'objet à intervalles réguliers. Si le Client n'a reçu communication des conditions générales qu'après avoir confié la commande au Vendeur, l'adhésion est réputée résulter de l'absence de retrait de la commande après cette communication.

23.3. Le Client reconnaît expressément que les présentes clauses et conditions constituent un cadre général applicable à toutes les commandes confiées au Vendeur à défaut d'autre écrit spécifique. Les présentes ont donc un caractère général et résiduaire à l'égard des autres commandes confiées ou à confier.

23.4. Le Vendeur se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux commandes préalablement acceptées par le Vendeur. En cas de modification, il sera appliqué à chaque commande les conditions générales en vigueur au jour de la signature ou de la validation du Devis.

Dernière mise à jour : 10 juillet 2026