

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

vente, livraison, montage et mise en service de pompes à chaleur

Prestataire : VOLTMAX Sarl, 7 Place de l'Indépendance, L-4418 Soleuvre, Grand-Duché de Luxembourg, inscrite au Registre de commerce et des sociétés sous le numéro B270450, numéros d'agrément 10153228/2 et 10153228/3, n° de TVA LU34874947.

Contact : info@voltmax.lu, tél. +352 691 986 312.

Le présent document constitue un modèle de contrat combiné. La partie I s'applique à tous les clients, la partie II exclusivement aux consommateurs et la partie III exclusivement aux professionnels. Le contrat individuel et l'offre prévalent sur les CGV.

PARTIE I. DISPOSITIONS COMMUNES

§ 1. Champ d'application, définitions et documents contractuels

1. Les présentes Conditions générales de vente (« CGV ») définissent les règles relatives à la conception, à la vente, à la livraison, au montage, à la mise en service et à l'entretien des pompes à chaleur, ainsi que des équipements, matériaux et éléments d'installation convenus (« Installation ») par VOLTMAX Sarl (« VOLTMAX » ou « Prestataire »).
2. Les CGV s'appliquent aux contrats conclus par le Prestataire avec des Consommateurs et des Professionnels, ci-après dénommés collectivement « Clients » et individuellement « Client » ou « Donneur d'ordre ».
3. Le terme « Consommateur » désigne une personne physique agissant à des fins étrangères à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, au sens de l'article L.010-1 du Code de la consommation luxembourgeois.
4. Le terme « professionnel » désigne toute personne physique ou morale, privée ou publique, agissant — y compris par l'intermédiaire d'une personne agissant en son nom ou pour son compte — à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
5. Le terme « Contrat » désigne le contrat conclu individuellement entre le Prestataire et le Client.
6. « L'offre » désigne le document précisant notamment l'étendue des travaux, les équipements, les matériaux, les paramètres techniques, le prix et le lieu d'exécution de l'installation.
7. Les documents mentionnés dans le Contrat font partie intégrante de la relation contractuelle. En cas de contradiction, la priorité est accordée, dans l'ordre : (1) aux dispositions individuelles du Contrat, y compris le barème des prix et des paiements ; (2) l'Offre ; (3) les CGV. Les autres documents techniques sont contraignants s'ils ont été expressément intégrés au Contrat ou à l'Offre ; leur rang dans la hiérarchie est défini par le Contrat ou l'Offre.
8. Les accords individuels entre les Parties prévalent sur les CGV. Toute modification de l'étendue, du prix ou du délai nécessite l'acceptation expresse des deux Parties sous forme écrite, sauf si le Contrat ou des dispositions impératives exigent une forme particulière.

9. Les dispositions désignées comme s'appliquant exclusivement aux consommateurs ou exclusivement aux professionnels ne s'appliquent qu'à la catégorie de clients indiquée. La partie III des CGV ne s'applique pas aux consommateurs.
10. En cas de doute quant au statut du Client, c'est l'objectif réel de la conclusion du Contrat qui prévaut. La déclaration du Client selon laquelle il agit en tant qu'Entrepreneur ne le prive pas de la protection des consommateurs s'il agit, en vertu des dispositions impératives, en tant que Consommateur.
11. Les modèles de contrat divergents du Client ne s'appliquent pas, sauf si le Prestataire les a expressément acceptés par écrit. Cela ne porte pas atteinte à la primauté des accords individuels entre les Parties.

§ 2. Informations précontractuelles et conclusion du contrat

1. Les listes de prix, publicités, catalogues, contenus du site Internet et autres documents généraux du Prestataire ne constituent pas une offre ferme, sauf indication contraire expresse.
2. Le Prestataire peut établir un devis préliminaire ou une proposition sur la base des informations fournies par le Client et, si nécessaire, d'une visite des lieux. Le devis préliminaire n'est pas contraignant s'il n'a pas été intégré à l'Offre ou au Contrat.
3. Le Contrat est conclu selon les modalités indiquées dans son libellé, notamment par la signature des deux Parties ou par l'acceptation de l'Offre confirmée par le Prestataire sur un support durable. Le simple fait d'envoyer une demande de devis, un devis préliminaire ou une commande non confirmée ne vaut pas conclusion du Contrat.
4. Le Prestataire communique, avant la conclusion du Contrat, les informations requises par la loi. Dans le cadre de la relation avec le Consommateur, les informations précontractuelles communiquées conformément à la loi font partie intégrante du Contrat et ne peuvent être modifiées qu'avec l'accord exprès des Parties.
5. Le contrat peut être conclu en polonais, en français, en allemand ou en anglais. En cas d'existence de plusieurs versions linguistiques, les parties indiqueront dans le contrat la version faisant foi, sous réserve des dispositions relatives à la clarté et à la compréhensibilité des contrats types destinés aux consommateurs.
6. Les CGV lient le Client si elles lui ont été communiquées avant la conclusion du Contrat de manière à lui permettre d'en prendre connaissance et de les conserver sur un support durable. Une mise à jour ultérieure des CGV ne modifie pas un Contrat déjà conclu sans fondement juridique et sans accord exprès des Parties.

§ 3. Étendue des prestations, choix des équipements et des sous-traitants

1. Le Prestataire fournira les prestations dans le cadre défini dans le Contrat et l'Offre, conformément à la réglementation en vigueur, aux règles de l'art, aux normes applicables et aux instructions des fabricants.
2. Le prix couvre exclusivement les équipements, les matériaux et les travaux expressément mentionnés dans le Contrat ou l'Offre. Les exclusions du champ d'application, notamment celles

concernant l'installation électrique, les fondations, le drainage, la ventilation, la connexion Internet ainsi que les travaux de finition et de remise en état, sont définies dans l'Offre et, à titre complémentaire, dans les CGV.

3. Le Prestataire est responsable du choix et de la planification corrects de l'Installation dans les limites de l'étendue convenue et sur la base des informations, des documents et des caractéristiques du bien immobilier dont il avait connaissance ou qu'il aurait dû identifier en faisant preuve de la diligence professionnelle requise.
4. Le Prestataire peut confier une partie des prestations à des sous-traitants dûment qualifiés, tout en restant responsable vis-à-vis du Client de leurs actes et omissions dans la mesure prévue par la législation en vigueur.
5. Les livraisons partielles et l'exécution des travaux par étapes sont autorisées si cela est objectivement justifié par le déroulement de la réalisation, n'entraîne pas de coûts supplémentaires non convenus pour le Client et ne porte pas atteinte à ses intérêts légitimes.
6. Tout avancement de la date de livraison ou de montage par rapport à celle convenue doit faire l'objet d'un accord avec le Client. La simple notification d'une date avancée proposée n'oblige pas le Client à l'accepter.

§ 4. Coopération du Client et conditions relatives au bien immobilier

1. Le Client garantira au Prestataire et à ses sous-traitants, dans les délais convenus, un accès sécurisé au bien immobilier et au lieu de montage, la possibilité de déchargement, un espace de travail approprié ainsi que l'accès à l'électricité, à l'eau et aux autres services publics nécessaires à l'exécution des travaux, sauf disposition contraire du Contrat ou de l'Offre.
2. Le Client fournira, en toute bonne foi et au mieux de ses connaissances, les informations et documents essentiels à la conception, au montage et à la mise en service de l'Installation, notamment ceux concernant la structure du bâtiment, les installations existantes, les droits sur le bien immobilier, les autorisations requises ainsi que les défauts connus ou les contraintes techniques.
3. Le Client veillera à ce que le lieu de montage soit préparé, accessible et sécurisé, conformément aux exigences de l'Offre. Si l'Offre ne couvre pas ces travaux, il incombe notamment au Client de réaliser les fondations ou socles nécessaires, d'assurer la bonne mise en place des installations électriques, de ventilation, de drainage et de l'accès à Internet, ainsi que d'effectuer les travaux de finition et de remise en état.
4. Le Client doit protéger les équipements livrés et non installés conformément aux instructions du Prestataire, ne pas ouvrir les emballages nécessitant le maintien des dispositifs de sécurité du fabricant et ne pas intervenir sur les équipements avant leur installation. Cette disposition ne transfère pas le risque au Consommateur avant que la législation ne le permette.
5. Si l'absence de coopération empêche ou entrave considérablement l'exécution des travaux, le Prestataire peut — après en avoir informé le Client et, dans la mesure du possible, avoir fixé un délai approprié — suspendre les travaux dans la mesure nécessaire. Le délai d'exécution est

prolongé de la durée de l'empêchement justifié et de la réorganisation objectivement nécessaire des travaux.

6. Le Client est responsable des frais supplémentaires justifiés et objectivement nécessaires qui présentent un lien de causalité adéquat avec le manquement fautif aux obligations de coopération. Le Prestataire informera du montant prévisionnel des frais avant de les engager, dans la mesure du possible. Les travaux supplémentaires rémunérés sont régis par le § 5.
7. Le prestataire ne peut invoquer l'absence d'informations s'il aurait dû, en faisant preuve de la diligence professionnelle requise, constater leur absence, leur inexactitude ou un risque technique et s'il n'a pas attiré l'attention du client sur ces éléments.

§ 5. Travaux supplémentaires et modifications techniques

1. Si la bonne exécution de l'installation nécessite des travaux, des matériaux ou des équipements non couverts par l'offre, le prestataire informera le client de leur cause, de leur étendue, de leur prix et de leur incidence sur le délai de réalisation.
2. Tout travail supplémentaire rémunéré ou toute augmentation de prix nécessite l'accord préalable et explicite du Client, exprimé par écrit. L'absence de réponse de la part du Client ne vaut pas acceptation.
3. Jusqu'à ce que le Client se prononce ou qu'il effectue les travaux nécessaires, le Prestataire peut suspendre l'exécution du contrat dans la mesure où la poursuite des travaux serait impossible, illégale, dangereuse ou économiquement déraisonnable.
4. Si le Client n'accepte pas les travaux supplémentaires objectivement nécessaires et que, sans leur exécution, l'exécution du Contrat est définitivement impossible, chacune des Parties peut résilier le Contrat pour la partie non exécutée. Les Parties procéderont au règlement des prestations correctement exécutées, des marchandises livrées et des frais justifiés conformément à la législation en vigueur.
5. Le Prestataire ne peut apporter une modification technique mineure sans autorisation supplémentaire que si celle-ci est objectivement justifiée, si la solution est équivalente ou meilleure, si elle ne réduit pas les paramètres convenus, n'augmente pas le prix et n'affecte pas de manière significative l'aspect ou l'utilisation du bien immobilier.
6. Les autres modifications techniques, notamment le changement de fabricant ou de modèle d'un appareil, de paramètres essentiels, d'aspect, de lieu d'installation ou de fonctionnalité, nécessitent l'accord préalable du Client sous forme écrite.

§ 6. Délais, empêchements et force majeure

1. Les conditions de démarrage et le délai d'exécution sont définis dans le Contrat. Si le démarrage dépend d'un acompte, de documents, d'un permis, d'une autorisation ou de la préparation du lieu d'installation, le délai court à compter de la satisfaction cumulative des conditions applicables dans le cas d'espèce.
2. Le délai d'exécution est prolongé de la durée documentée de l'empêchement indépendant de la volonté du Prestataire, ainsi que de la durée objectivement nécessaire à la réorganisation des

travaux, si le Prestataire n'a pas pu éviter l'empêchement ni ses conséquences malgré le respect de la diligence professionnelle requise.

3. Un obstacle peut notamment être constitué par un cas de force majeure, l'intervention d'une autorité publique, des conditions météorologiques empêchant l'exécution des travaux en toute sécurité, une perturbation imprévisible des approvisionnements, un manque de coopération de la part du Client ou la nécessité d'effectuer des travaux supplémentaires non convenus au préalable. Les risques économiques habituels, le manque de personnel ou un retard habituel du fournisseur ne constituent pas en soi un motif de prolongation du délai.
4. La partie touchée par l'empêchement informera sans délai l'autre partie de la nature de celui-ci, de sa durée prévue et de son incidence sur l'exécution. Le prestataire communiquera un t une date prévue actualisés et prendra toutes les mesures raisonnablement possibles pour limiter les effets de l'empêchement.
5. Si l'empêchement est de nature durable ou empêche l'exécution pendant une période supérieure à 90 jours, chacune des parties peut résilier le contrat en ce qui concerne la partie non exécutée. Cela ne porte pas atteinte aux droits antérieurs du client découlant d'un retard, d'une impossibilité d'exécution ou de dispositions impératives.
6. En cas de résiliation du contrat, les parties procéderont au décompte des prestations correctement exécutées et des marchandises livrées. Le prestataire remboursera les paiements correspondant à la partie non exécutée, en tenant compte des demandes de compensation légalement admissibles.

§ 7. Prix, factures et paiements

1. Le prix, le taux de TVA, le calendrier des paiements, les acomptes exigés et le numéro de compte bancaire sont fixés dans le contrat. En cas de contradiction, ses dispositions particulières prévalent.
2. Sauf indication contraire, les prix destinés aux consommateurs sont des prix bruts comprenant la TVA et les autres taxes obligatoires connues du prestataire. Les prix destinés aux professionnels peuvent être indiqués nets, si cela a été clairement précisé.
3. Les factures et les documents de règlement peuvent être transmis par voie électronique à l'adresse e-mail indiquée par le Client, si cela est conforme au Contrat et à la loi.
4. En cas de retard de paiement, le Prestataire peut, après avoir satisfait aux exigences légales applicables, exiger des intérêts légaux ainsi que les frais de recouvrement légalement admissibles et justifiés. Les règles particulières applicables aux consommateurs sont définies au § 16, et celles applicables aux entrepreneurs au § 20.
5. Si le Client ne verse pas l'acompte ou tout autre paiement conditionnant la phase suivante, le Prestataire peut — après mise en demeure et fixation d'un délai supplémentaire approprié — suspendre l'exécution dans la mesure nécessaire. À l'expiration infructueuse de ce délai, il peut faire valoir les droits prévus par la loi, y compris résilier le Contrat si la violation est grave.

§ 8. Livraison, risque et réserve de propriété

1. La date et le lieu de livraison sont fixés par le contrat ou par accord entre les parties. Le client veillera à ce que le déchargement et la réception de la livraison puissent s'effectuer en toute sécurité dans les délais convenus.
2. Le risque de perte ou de détérioration accidentelle des équipements est transféré au Client conformément à la loi. Dans le cas d'un consommateur, ce transfert intervient en principe dès que le consommateur, ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur, prend physiquement possession des marchandises, sous réserve des exceptions prévues par la loi.
3. Les équipements et matériaux livrés restent la propriété du Prestataire jusqu'au paiement intégral du prix dû, dans la mesure où la réserve de propriété est valable conformément à la loi.
4. La réserve de propriété n'affecte pas les effets d'une incorporation définitive des équipements ou des matériaux dans un bien immobilier, ni les droits impératifs du Client. Le Client ne peut disposer des équipements non payés et non installés d'une manière qui porte atteinte aux droits du Prestataire.
5. Si la livraison ne peut être réceptionnée pour des raisons imputables au Client, les Parties conviendront d'une nouvelle date et d'un mode de stockage sûr. Les frais supplémentaires ne peuvent être facturés au Client que dans la mesure où ils sont justifiés, objectivement nécessaires et légalement admissibles.

§ 9. Montage, mise en service, documentation et réception

1. Le Prestataire procédera au montage et à la mise en service conformément au Contrat, effectuera les contrôles appropriés et soumettra l'Installation à la réception.
2. Le Client procédera à la réception à la date convenue. Les parties signeront le procès-verbal sans réserve ou y indiqueront des réserves spécifiques, les défauts visibles ainsi que le délai approprié pour leur réparation.
3. Les défauts mineurs qui n'affectent pas la sécurité, la fonctionnalité essentielle, l'utilisation conforme à la destination prévue ni les paramètres techniques fondamentaux convenus ne justifient pas un refus de réception, sauf disposition contraire des dispositions impératives.
4. Si le Client ne procède pas à la réception sans motif valable, le Prestataire fixera un nouveau délai approprié. À l'expiration infructueuse de ce délai, le Prestataire peut établir un procès-verbal unilatéral ainsi qu'une documentation photographique et technique. Ceux-ci constituent une preuve de l'état et de l'étendue des travaux, mais ne privent pas le Client de ses droits et ne remplacent pas automatiquement la réception, sauf si les conditions du § 21 ont été remplies à l'égard du Prestataire.
5. Le Prestataire remettra la documentation prévue par le Contrat ou par la loi, notamment les notices d'utilisation, la documentation technique de base et les documents de garantie commerciale, si celle-ci a été accordée.

6. La réception, la mise en service, le paiement ou le début de l'utilisation n'entraînent pas la perte des droits relatifs aux vices qui ne pouvaient raisonnablement être constatés lors de la réception, ni des droits qui ne peuvent être valablement exclus.

§ 10. Installations existantes et sécurité

1. Le Prestataire n'est pas tenu de procéder à un contrôle complet, à la réparation ou à la modernisation des installations existantes et des éléments du bâtiment, sauf si ces opérations sont prévues par le Contrat ou relèvent de la diligence professionnelle requise dans le cadre des travaux convenus.
2. Si des vices apparaissent dans une installation, une structure ou des raccordements existants, le Prestataire informera le Client du risque identifié et pourra suspendre les travaux dans la mesure nécessaire pour garantir la sécurité et la bonne exécution des travaux.
3. Le Prestataire n'est pas responsable des dommages causés exclusivement par un défaut de l'installation, du bâtiment ou des raccordements existants, ou par des informations erronées fournies par le Client, s'il n'a pas pu détecter ces circonstances en faisant preuve de la diligence professionnelle requise et s'il n'a ni causé ni contribué à ces dommages.
4. Le Client ne doit pas intervenir de son propre chef sur l'Installation ni confier cette intervention à une personne ne disposant pas des qualifications requises, si cela est susceptible de porter atteinte à la sécurité, à la conformité légale ou aux conditions d'usage du fabricant. Cela ne limite pas le droit de faire appel à un autre service de maintenance qualifié ni les droits légaux du Client.

§ 11. Autorisations, TVA et subventions

1. La répartition des obligations relatives aux autorisations, déclarations, consentements des propriétaires, au taux réduit de TVA et aux subventions est définie dans le Contrat et l'Offre.
2. Sauf accord contraire, le Client obtient en son nom propre les autorisations relatives au bien immobilier et dépose les demandes de permis et de subventions, tandis que le Prestataire transmet la documentation technique dont il dispose et fournit l'assistance expressément convenue.
3. Si l'application du taux réduit de TVA nécessite des documents ou une décision d'une autorité, le Client fournira les données, documents et signatures requis. Le prix brut sera facturé selon le taux finalement applicable ; une modification résultant exclusivement du taux de TVA ne modifie pas le prix net convenu.
4. Les informations relatives à la possibilité d'obtenir un financement sont fournies à titre indicatif ou estimatif, sauf si le Prestataire a donné une garantie distincte et expresse. Le Prestataire n'est pas responsable de la décision de l'autorité compétente, du montant ni de la date de versement, sauf si l'absence de financement résulte d'un manquement fautif aux obligations convenues par le Prestataire.
5. L'absence de subvention ou le retard de versement ne dispensent pas de l'obligation de paiement du prix, sauf accord contraire expressément convenu entre les parties.

6. Si l'autorisation requise n'a pas été obtenue, le Prestataire peut suspendre l'exécution. En cas d'impossibilité durable, les Parties régulariseront les prestations correctement exécutées et les frais justifiés et documentés conformément à la loi.

§ 12. Demandes d'intervention et réclamations

1. Les demandes concernant l'exécution, les défauts, la non-conformité, la garantie ou le service après-vente peuvent être adressées à l'adresse postale du Prestataire ou à info@voltmax.lu, sauf si un autre canal a été indiqué dans le Contrat ou la garantie.
2. La demande doit, dans la mesure du possible, comporter le numéro du Contrat, les données relatives à l'Installation, la description du problème, la date à laquelle il a été constaté ainsi que les photos ou relevés disponibles. L'absence de ces informations n'entraîne pas la perte des droits légaux si le Contrat et le problème peuvent être identifiés.
3. Le client facilitera la réalisation d'un diagnostic fondé et la mise en œuvre des mesures correctives nécessaires. En cas d'urgence, il prendra des mesures raisonnables pour limiter le préjudice, en tenant compte de la sécurité et des instructions d'utilisation de l'appareil.
4. Le prestataire confirmera la réception de la déclaration et informera le client de la suite de la procédure dans un délai raisonnable. Les droits spécifiques du consommateur sont définis au § 15.
5. Les prestations de service payantes non couvertes par la responsabilité légale ni par la garantie commerciale nécessitent une information préalable sur le prix ou son mode de calcul, ainsi que l'acceptation du client.

§ 13. Documentation, droits de propriété intellectuelle, photographies et données

1. Les droits de propriété intellectuelle sur les études, les dessins, les calculs et la documentation du Prestataire restent la propriété du Prestataire ou de l'ayant droit concerné, sous réserve des droits du Client définis dans le Contrat et par la loi.
2. Le Client peut utiliser la documentation qui lui a été transmise dans la mesure nécessaire à l'exécution du Contrat, à l'utilisation, à l'entretien, à la réparation, à la transformation, à l'assurance, au financement ou à la cession du bien immobilier, et la transmettre à cette fin à des techniciens qualifiés, des conseillers, des autorités, des assureurs, des organismes de financement et des propriétaires ultérieurs.
3. Sans l'accord du Prestataire, le Client ne peut pas utiliser les études individuelles pour la réalisation d'un autre projet ni les diffuser à des fins commerciales, sauf dans les cas autorisés par la loi.
4. Le Prestataire peut réaliser des photographies et d'autres documents relatifs au déroulement et à l'état d'avancement des travaux dans la mesure nécessaire à l'exécution du Contrat, à l'assurance qualité, au service après-vente, à la preuve de l'exécution ou à la défense contre d'éventuelles réclamations.
5. L'utilisation de photographies ou d'informations relatives à l'Installation à des fins publicitaires, de référence ou de marketing nécessite le consentement distinct et volontaire de la personne

concernée. Le refus ou le retrait du consentement n'affecte ni la conclusion ni l'exécution du Contrat.

6. Les données à caractère personnel sont traitées conformément à la note d'information relative au traitement des données qui vous a été communiquée. Les CGV ne se substituent pas à cette note d'information ni aux consentements requis.

PARTIE II. DISPOSITIONS RÉSERVÉES AUX CONSOMMATEURS

§ 14. Primauté de la protection des consommateurs

1. Aucune disposition du Contrat ni des CGV n'exclut ni ne limite les droits du Consommateur découlant des dispositions impératives, notamment du Code de la consommation luxembourgeois et du Code civil.
2. Si une disposition des CGV est contraire à une disposition impérative ou constitue une clause contractuelle illicite, elle ne lie pas le consommateur dans la mesure prévue par la loi, sans que cela n'affecte le reste du contrat.
3. La Partie III ne s'applique pas au consommateur, même si elle lui a été transmise par erreur ou mentionnée dans un autre document.

§ 15. Garantie légale de conformité, vices cachés, travaux d'installation et garantie commerciale

1. Le consommateur bénéficie des droits légaux en cas de non-conformité des marchandises livrées au contrat, de vices cachés et d'exécution défectueuse des travaux d'installation. Ces droits ne sont pas limités par la garantie commerciale du fabricant ou du prestataire.
2. La garantie légale de conformité des marchandises s'applique pendant la durée prévue par les dispositions impératives, en principe pendant deux ans à compter de la livraison de la marchandise. Elle couvre également un montage incorrect, si celui-ci faisait partie du contrat et a été effectué par le prestataire ou sous sa responsabilité.
3. En cas de non-conformité, le consommateur peut se prévaloir des recours prévus par la loi, notamment exiger la mise en conformité gratuite du bien par réparation ou remplacement, et dans les cas prévus par la loi, une réduction proportionnelle du prix ou la résiliation du contrat.
4. La réparation ou le remplacement s'effectue gratuitement, dans un délai raisonnable et sans inconvénients majeurs pour le consommateur, compte tenu de la nature du bien et de la finalité de son acquisition. Le prestataire prend en charge les frais légalement requis, y compris les frais de main-d'œuvre, de matériaux, d'expédition, de transport, de démontage et de remontage.
5. Indépendamment de la garantie légale de conformité des biens, la responsabilité relative aux travaux et aux éléments indissociables d'un bien immobilier est régie par les dispositions applicables du Code civil luxembourgeois, notamment les articles 1792 et 2270, selon que les travaux effectués sont qualifiés de « *gros ouvrages* » ou de « *menus ouvrages* ». Le délai applicable commence à courir, conformément aux dispositions en vigueur, notamment à compter de la réception des travaux. Les CGV ne raccourcissent pas les délais légaux ni ne limitent la responsabilité qui ne peut être valablement exclue.

6. L'usure normale ne constitue pas un défaut de conformité. L'Entrepreneur n'est pas responsable dans la mesure où il prouve qu'un défaut ou un dommage spécifique a été causé exclusivement par une utilisation inappropriée, une intervention non conforme aux instructions, l'utilisation d'éléments incompatibles ou l'absence d'entretien requis, et que cela est en lien avec le défaut en question.
7. Le recours à un service après-vente qualifié autre que celui du Prestataire n'entraîne pas automatiquement la perte des droits légaux. Le Prestataire ne peut décliner sa responsabilité que dans la mesure où le défaut a été causé par une telle intervention.
8. La garantie commerciale est facultative et s'applique selon les conditions du document de garantie remis au consommateur sur un support durable. Ce document indique au minimum le garant, la procédure, l'étendue, la durée et le territoire d'application, et rappelle l'indépendance des droits légaux.
9. Le document de garantie commerciale sera remis au consommateur sur un support durable en français, en anglais, en polonais ou en allemand, selon son choix.
10. Le maintien de la garantie commerciale étendue peut nécessiter des révisions payantes effectuées en temps voulu, si cette condition a été clairement indiquée avant l'octroi de la garantie. Le non-respect de ces révisions ne limite pas les droits légaux du consommateur, sauf s'il existe un lien juridiquement pertinent entre le manquement à l'entretien et un défaut spécifique.
11. Si l'appareil livré comporte des éléments numériques ou est associé à un service numérique, le Prestataire fournit ou transmet au Client les informations relatives aux mises à jour, y compris les mises à jour de sécurité, nécessaires pour maintenir la conformité de l'appareil au Contrat pendant la durée requise par les dispositions impératives. Le Client doit installer les mises à jour mises à disposition dans un délai raisonnable après avoir été informé de leur disponibilité et des conséquences de leur non-installation. Cela ne porte pas atteinte à la responsabilité légale des entités tenues de fournir les mises à jour.

§ 16. Retard de paiement du consommateur

1. En cas de retard de paiement du consommateur, le prestataire peut exiger des intérêts légaux selon les modalités et au taux prévus par les dispositions luxembourgeoises impératives. Si le Prestataire a l'intention d'exiger des intérêts, il émettra une facture dans un délai d'un mois à compter de la réception de la marchandise, de l'achèvement des travaux ou de la prestation du service, et y indiquera expressément que des intérêts sont dus. Les intérêts courent à compter du début du troisième mois suivant l'événement concerné, sauf disposition contraire des dispositions impératives.
2. Les frais de recouvrement ne peuvent être mis à la charge du consommateur que dans la mesure autorisée par la loi ou par l'autorité compétente. Le forfait de 40 EUR applicable aux transactions commerciales ne s'applique pas aux consommateurs.
3. Le consommateur peut faire valoir la compensation, le droit de rétention et d'autres moyens de défense conformément aux dispositions légales. En particulier, il n'est pas privé du droit de faire

valoir des créances incontestées, constatées par une décision ayant force de chose jugée ou découlant du même contrat.

§ 17. Droit de rétractation du consommateur

1. Si le contrat a été conclu à distance ou en dehors des locaux de l'entreprise et qu'aucune exception légale ne s'applique, le consommateur dispose d'un droit de rétractation légal sans avoir à justifier de motif.
2. Des informations détaillées concernant le délai, son point de départ, les modalités de notification de la rétractation, la restitution des équipements, les frais de retour, la facturation des services ayant débuté à la demande du consommateur, ainsi qu'un modèle de formulaire, figurent dans la note d'information jointe en annexe au contrat. Les CGV ne se substituent pas à cette note d'information.
3. Le Prestataire ne commencera à fournir des services payants avant l'expiration du délai de rétractation que sur demande expresse préalable du Consommateur, formulée sur un support durable, si une telle demande est requise.
4. Si le consommateur exerce valablement son droit de rétractation après le début des services à sa demande expresse, il ne peut être tenu à un paiement proportionnel que si les conditions légales sont remplies et dans la mesure autorisée par la loi.
5. La demande de début anticipé des services n'implique pas la renonciation immédiate à l'intégralité du droit de rétractation. La perte du droit relatif à un service entièrement exécuté nécessite que toutes les conditions légales soient remplies.
6. Les frais directs de retour des marchandises ne peuvent être à la charge du consommateur que si la loi le prévoit et s'il en a été dûment informé avant la conclusion du contrat. Le démontage par le consommateur lui-même, nécessitant des compétences spécialisées, n'est pas exigé s'il présente un danger ou un risque de détérioration.

§ 18. Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

1. Après avoir adressé une réclamation au Prestataire et en l'absence de règlement à l'amiable du litige, le Consommateur peut solliciter un règlement extrajudiciaire auprès du Service national du Médiateur de la consommation, 6, rue du Palais de Justice, L-1841 Luxembourg, site Internet : www.mediateurconsommation.lu, e-mail : info@mediateurconsommation.lu.
2. Le recours à la médiation est facultatif et ne prive pas le consommateur de son droit de saisir le tribunal compétent.
3. Le Prestataire indiquera au Consommateur, conformément à la réglementation en vigueur, s'il s'engage ou accepte de participer à une procédure de médiation spécifique.

PARTIE III. DISPOSITIONS RÉSERVÉES AUX PROFESSIONNELS**§ 19. Champ d'application de la partie B2B et obligations de l'Entrepreneur**

1. Les dispositions de la Partie III s'appliquent exclusivement au Professionnel. En cas de contradiction avec la Partie I, les dispositions de la Partie III prévalent dans les relations B2B.
2. Le professionnel communiquera ses données d'enregistrement, son numéro de TVA ainsi que les informations nécessaires à une facturation correcte, et confirmera la finalité commerciale ou professionnelle du contrat.
3. Le Professionnel est tenu de coordonner au jour le jour les travaux avec les autres prestataires intervenant sur le bien immobilier et est responsable de la conformité des calendriers, documents et instructions transmis avec l'état réel du chantier.
4. Le prestataire n'est pas lié par les modèles d'achat, les conditions de commande ou les autres conditions générales de l'Entrepreneur, même s'il ne s'y est pas opposé à nouveau après leur réception, à moins qu'il ne les ait expressément acceptées par écrit.

§ 20. Paiements, intérêts, frais de recouvrement et compensation B2B

1. L'Entrepreneur est en retard de paiement à compter du jour suivant la date de paiement convenue, sans qu'une mise en demeure supplémentaire soit nécessaire, dans la mesure autorisée par la législation sur les transactions commerciales.
2. Le prestataire peut exiger les intérêts légaux applicables aux transactions commerciales, une indemnité forfaitaire légale de 40 EUR au titre des frais de recouvrement, ainsi que les frais de recouvrement supplémentaires raisonnables dépassant ce forfait, dans la mesure autorisée par la loi.
3. L'Entrepreneur peut procéder à une compensation avec une créance qu'il détient à l'égard du Prestataire, si celle-ci est incontestable, constatée par une décision ayant force de chose jugée ou découle du même Contrat. Le droit de rétention peut être exercé à l'égard des créances découlant du même Contrat.
4. Le Prestataire peut affecter les paiements aux créances les plus anciennes issues de la relation avec l'Entreprise, puis aux frais et aux intérêts, sauf si la loi ou la désignation explicite du paiement exige une autre affectation.
5. La notification d'un défaut ne donne pas le droit à l'Entrepreneur de retenir la totalité de la partie incontestée de la rémunération. Le montant retenu doit rester proportionné à la valeur de la prestation contestée.

§ 21. Contrôle de la livraison et réception B2B

1. L'Entrepreneur examinera les équipements livrés et les travaux réalisés dans un délai raisonnable adapté à leur nature et signalera sans délai les défauts apparents, sans préjudice de la responsabilité qui ne peut être exclue.
2. Si, après notification de la disponibilité pour la réception, l'Entrepreneur ne procède pas à la réception sans motif valable, le Prestataire peut fixer un délai supplémentaire d'au moins 5 jours

ouvrables et l'informer qu'à l'expiration infructueuse de ce délai, la prestation sera considérée comme réceptionnée, à l'exception des défauts réservés ou impossibles à détecter lors d'un contrôle raisonnable.

3. À l'expiration sans suite du délai supplémentaire, la réception peut être considérée comme effectuée dans la mesure autorisée par la loi, si l'installation est globalement complète, sûre et utilisable conformément à sa destination, et si le prestataire a documenté son état.
4. L'utilisation de l'Installation dans le cadre de l'activité normale après la notification de sa mise en service peut constituer une réception tacite, si les circonstances indiquent clairement la volonté d'accepter la prestation. La simple mise en service à des fins de tests ne constitue pas une réception.
5. Une réception partielle peut être effectuée pour des étapes autonomes ou des parties de la prestation, si le contrat, le calendrier ou un accord entre les parties le prévoit.

§ 22. Responsabilité du prestataire dans le cadre des relations B2B

1. Le Prestataire est responsable envers l'Entrepreneur conformément au droit luxembourgeois, sous réserve des modifications prévues ci-dessous, dans la mesure où celles-ci sont légalement admissibles.
2. Le Prestataire engage sa responsabilité illimitée en cas d'acte intentionnel, de négligence grave, de décès ou de dommages corporels, de dissimulation dolosive d'un vice, de garantie expressément assumée et de responsabilité qui ne peut être limitée, y compris la responsabilité du fait des produits et des travaux de construction.
3. En cas de négligence simple, le Prestataire répond du préjudice constituant la conséquence directe et prévisible d'un manquement à une obligation contractuelle essentielle, dont l'exécution permet la réalisation de l'objet du Contrat et sur laquelle l'Entrepreneur pouvait raisonnablement compter.
4. Sous réserve du paragraphe 2, le Prestataire n'est pas responsable du manque à gagner, de la perte de production, des interruptions d'activité ou de tout autre préjudice indirect ou consécutif, sauf s'il s'agit d'une conséquence typique et prévisible de la violation d'une obligation contractuelle essentielle.
5. Dans la mesure autorisée par la loi et sous réserve du paragraphe 2, la responsabilité totale du Prestataire en cas de négligence simple est limitée à 100 % du Prix net de l'installation résultant du Contrat.
6. Ces limitations s'appliquent par analogie aux organes, salariés, représentants et sous-traitants du Prestataire, si les réclamations sont adressées directement à leur encontre.
7. Le Prestataire prendra des mesures raisonnables pour limiter le préjudice et signalera sans délai tout événement susceptible de donner lieu à une réclamation. Le non-respect de cette obligation n'engage sa responsabilité que dans la mesure où il a aggravé le préjudice.

§ 23. Vices et garanties B2B

1. Les droits de l'Entrepreneur en cas de défauts des équipements et des travaux sont régis par le droit luxembourgeois, le Contrat et le présent paragraphe. Les dispositions impératives, notamment celles relatives aux travaux de construction et aux vices cachés, restent inchangées.
2. En premier lieu, le Prestataire a le droit, selon un choix raisonnable tenant compte de la nature du défaut et des intérêts de l'Entrepreneur, de réparer le défaut ou de fournir une solution de remplacement, pour autant que cette mesure soit possible et proportionnée.
3. Si la réparation appropriée du défaut s'avère impossible, est refusée, n'est pas effectuée dans un délai raisonnable ou échoue malgré un nombre suffisant de tentatives, l'Entrepreneur peut faire valoir les autres droits prévus par la loi.
4. La garantie commerciale du fabricant s'applique indépendamment de la responsabilité du prestataire, selon les conditions du document de garantie. Le prestataire ne devient pas le garant du fabricant, sauf s'il a expressément accepté ce rôle.
5. L'usure normale ainsi que les défauts résultant exclusivement d'une utilisation non conforme au mode d'emploi, d'une intervention non autorisée, d'un composant incompatible ou d'un manque d'entretien ne peuvent être imputés au Prestataire en ce qui concerne le lien de causalité avec le défaut en question.

PARTIE IV. DISPOSITIONS FINALES

§ 24. Droit applicable, juridiction compétente et validité des dispositions

1. Les CGV et le Contrat sont régis par le droit du Grand-Duché de Luxembourg.
2. Le choix de la loi applicable ne prive pas le consommateur de la protection découlant des dispositions impératives de l'État de sa résidence habituelle, si les règles de conflit de lois prévoient leur application.
3. Les litiges avec le Consommateur relèvent de la compétence du tribunal désigné conformément aux dispositions impératives en matière de compétence juridictionnelle et de protection des consommateurs.
4. Dans les relations avec les professionnels, sous réserve du droit du Prestataire d'intenter une action également devant le tribunal compétent pour le siège social du professionnel, les tribunaux territorialement compétents pour le siège social du Prestataire à Luxembourg sont seuls compétents pour trancher les litiges, dans la mesure où cette convention d'attribution de compétence est admissible et valable conformément aux dispositions en vigueur.
5. Les déclarations relatives au Contrat peuvent être faites par écrit, notamment par courrier électronique, sauf si le Contrat ou la loi exigent une autre forme. Les accords individuels restent valables indépendamment des CGV.
6. Si une disposition particulière des CGV s'avère nulle, illicite ou inapplicable, cela n'affecte pas la validité des autres dispositions, dans la mesure où la poursuite du Contrat est juridiquement

possible. La disposition concernée est alors remplacée par les dispositions légales applicables ; la clause illicite n'est pas restreinte d'une manière contraire à la protection du consommateur.

7. Le Prestataire ne peut modifier unilatéralement les CGV avec effet sur un Contrat déjà conclu, sauf si le fondement, la portée et les modalités de la modification ont été valablement convenus ou découlent de la loi. La nouvelle version des CGV s'applique aux nouveaux Contrats à compter de la date indiquée.
8. Les titres et les désignations des parties visent à assurer la clarté. En cas de divergence, la hiérarchie prévue au § 1, alinéa 6, s'applique.

§ 25. Entrée en vigueur et identification de la version

1. Les CGV s'appliquent aux contrats auxquels elles ont été valablement intégrées à compter de la date indiquée ci-dessous.
2. La version des CGV est identifiée par la date indiquée sur la première page et dans le pied de page du document. La version des CGV applicable au Contrat est celle indiquée dans le Contrat et communiquée au Client avant sa conclusion sur un support durable
3. Date d'entrée en vigueur : 1er septembre 2026.