

# Conditions générales de prestations de services

## 1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de services sont applicables à toutes les commandes de travaux et services, ci-après pré-dénommés les services proposés par notre société, à l'exclusion de l'application de toutes autres conditions générales éventuelles.

Toute dérogation ou modification aux présentes conditions générales est nulle et non avenue si elle n'a pas fait l'objet d'une convention écrite acceptée expressément par les différentes parties.

## 2. OFFRE

Nos catalogues, brochures, listes de prix et renseignements divers fournis aux clients ne constituent pas des offres de contracter et sont communiqués sans engagement de notre part.

Nos offres ne constituent pas des engagements fermes et inconditionnels de contracter. Le contrat ne se forme que lors de l'acceptation écrite par notre société des commandes adressées par les clients.

Les prix indiqués dans l'offre ne visent que la réalisation des services qui y sont spécialement et expressément mentionnés à l'exclusion de toute autre prestation. Si des services supplémentaires sont demandés, ils doivent faire l'objet d'une demande écrite acceptée par nos soins.

L'offre de prix constitue le forfait qui sera facturé au client pour les services spécialement et expressément indiqués dans l'offre.

Toutes taxes, redevances ou charges quelconques nouvelles imposées par le fait de l'autorité entre le moment de la conclusion du contrat et le paiement des services seront à charge du client.

## 3. ANNULATION - RÉTRACTATION

Toute commande passée par le client, quelque soit le mode de passation de la commande, engage le client dès sa validation par nos soins.

Conformément à l'article VI.47 du titre VI du Code de droit économique, le client consommateur qui, agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle, fait appel aux services de notre société sous forme de contrat à distance a le droit de se rétracter dans un délai de 14 jours, pour autant qu'il n'ait pas expressément demandé que le service soit exécuté sans attendre l'expiration du délai. Le consommateur doit manifester sa volonté de rétractation par écrit destiné à notre société, la charge de la preuve de son envoi lui incombant.

A l'exclusion du droit de rétractation visé ci-dessus, et en dehors de la survenance d'un cas de force majeure, l'annulation de la commande par le client n'entraînera ni remboursement des sommes déjà versées ni aucune forme d'indemnisation au profit du client.

## 4. EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Notre société s'engage à mettre tout en œuvre pour offrir à ses clients une haute qualité de services.

Notre société est en droit de faire exécuter les services commandés par tout collaborateur ou sous-traitant de son choix, sous sa responsabilité de droit commun.

En cas d'impossibilité d'exécuter la prestation de services en raison d'une situation imputable au client, la prestation de services commandée ne sera pas exécutée mais des frais de déplacement seront portés en compte au client.

Les prestations à exécuter sont limitées à celles spécialement et expressément mentionnées dans le contrat à l'exclusion notamment de tout contrôle, vérification, conseil ou préconisation d'utilisation ne faisant pas l'objet d'une mention spéciale et expresse dans le contrat.

## 5. RÉCLAMATION – GARANTIE

Toute réclamation portant sur l'exécution de la prestation de services doit être formulée dans les 15 jours ouvrables après la fin de l'exécution de la prestation de services et devra être adressée par lettre recommandée précisant la nature et la justification détaillée de la réclamation.

Après l'expiration de ce délai, les parties conviennent que le client sera déchu de tout recours à l'encontre de notre société.

Dans l'hypothèse où le client constaterait ultérieurement un problème non apparent au moment de la fin de l'exécution de la prestation de services, il devra dénoncer la situation dans les 15 jours ouvrables de la date à laquelle il aura constaté l'apparition du problème à défaut de quoi les parties conviennent que le client sera déchu du droit d'exercer tout recours contre notre société.

Sauf engagement exprès ou écrit de notre société, la garantie porte exclusivement sur la qualité de la prestation et est limitée soit à la réitération de la prestation de services contractuellement satisfaisante soit au remboursement de son prix mais ne donnera jamais lieu à l'octroi au profit du client de dommages et intérêts.

Sous réserve de l'application des dispositions relatives à la garantie des biens de consommation, les parties conviennent que les recours fondés sur l'existence d'un vice caché doivent être formés dans un délai de six mois qui suit la livraison-réception des produits. Les parties conviennent que tout appel à garantie formulé par l'acheteur au-delà de ce délai est conventionnellement réputé tardif au sens de l'article 1648 du Code Civil.

Sont, à ce titre, entre autres, expressément exclus tous dommages et intérêts relatifs à des dommages consécutifs à l'utilisation, ou à l'absence d'utilisation des biens faisant l'objet de la prestation de services, à la perte de jouissance, à un défaut de rentabilité, à des dommages aux installations annexes ou à des troubles de jouissance quelconque.

## 6. PAIEMENT

Sauf stipulation expresse contraire, nos factures sont payables au siège social de notre société, au grand comptant, net et sans escompte. L'acceptation de lettre de change ou l'établissement de traite n'emporte pas novation et ne modifie par cette disposition.

Les acomptes versés par le client constituent un paiement à valoir sur le prix de la prestation de services et ne seront jamais considérés comme des arrhes dont l'abandon autoriserait le client à se dégager du contrat.

Le défaut ou le retard de paiement de tout ou partie d'une facture entraîne de plein droit et sans mise en demeure :

- L'exigibilité immédiate de toutes les autres factures, même non échues ;
- Une majoration forfaitaire conventionnelle d'un montant équivalent à 15% des sommes dues, sans que cette majoration ne puisse être inférieure à la somme de 75 € ;
- La déduction d'un intérêt moratoire au taux de 1% par mois commencé, les intérêts échus des sommes dues depuis une année portant eux-mêmes intérêts.

En cas de retard de paiement, notre société se réserve le droit de suspendre ou de résilier, sans mise en demeure, toute commande ou convention en cours, qu'il s'agisse du contrat auquel se rapporte la somme due ou de contrats antérieurs ou postérieurs et de les reprendre, sauf avis contraire du client, dès régularisation du paiement.

## 7. PRESTATION INEXÉCUTÉE OU INCOMPLÈTE

En cas de prestation inexécutée ou incomplète, le client est en droit de solliciter l'indemnisation du préjudice fixé forfaitairement à 15 % du prix de la prestation inexécutée ou de la partie non exécutée de la prestation.

## 8. ATTRIBUTION DE COMPÉTENCES

Les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de LIEGE, division de LIEGE, sont seuls compétents pour connaître des contestations et de tout litige concernant l'existence, l'exécution et l'interprétation des conventions et de tous autres rapports juridiques entre parties.

Si le litige concerne un client consommateur qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle, la compétence des tribunaux sera réglée conformément aux dispositions du Code judiciaire.

## 9. DIVERS

Le fait pour notre société de ne pas se prévaloir immédiatement de l'observation par le client de l'une de ses obligations ne pourra être interprété comme comportant, pour l'avenir, renonciation à s'en prévaloir.

La nullité ou l'inefficacité d'une ou plusieurs clauses des présentes conditions générales n'affectera pas la validité du contrat ou des clauses qui n'y sont pas indissociablement liées.

## 10. CONTRAT D'ENTRETIEN

Le contrat d'entretien est reconductible annuellement automatiquement sauf révocation min. 3 mois avant la date anniversaire. Il est de la responsabilité du client de convenir d'un rdv avec notre service technique pour l'entretien annuel de son appareil. Les tarifs sont modifiables sans préavis, et sont disponibles sur simple demande.

## 11. PRIX SPÉCIAUX ENTRETIEN

Le prix spécial pour un entretien groupé est annulé pour l'adoucisseur non accessible le jour de la visite.

## 12. MISE EN SERVICE

La mise en service gratuite par Durlém n'est possible que dans les 2 mois qui suivent l'installation de votre appareil.

## 13. PRIX ENTRETIENS GROUPÉS

Pour bénéficier du prix groupé : tous les appareils doivent être sous contrat. Etre situé dans le même bâtiment ou la même rue. Le technicien ne doit pas reprendre son véhicule entre deux appareils.

## 14. PRIX DU CONTRAT

Pour bénéficier du prix spécial Protect (avec contrat), l'appareil doit avoir moins de 14 mois. Dans le cas contraire, la première intervention sera toujours au prix normal et sera suivie les années suivantes si l'annuité est respectée et le contrat signé du prix préférentiel.

## 15. VIE PRIVÉE

La société Durlém s'engage à protéger votre vie privée. La présente politique de protection de la vie privée traite des informations que nous recueillons en ligne ou lors de nos contacts et de l'utilisation que nous en faisons. Nous ne recueillons des informations personnelles à votre sujet qu'une fois que vous nous avez donné votre consentement pour le faire.

[Accès à vos informations personnelles.](#)

Si vous souhaitez revoir ou corriger les informations que nous nous avons fournies, vous pouvez nous contacter via notre service client via un e-mail à [mail@durlém.be](mailto:mail@durlém.be) pour obtenir de l'aide.

## CLAUSES PARTICULIÈRES LIÉES AU CONTRAT D'ENTRETIEN

### Prestations non couvertes par un contrat d'entretien :

- Toute livraison et manutention de sel est prévue au rez de chaussée, seuil de porte.
- Intervention suite à une mauvaise manipulation. Test de dureté demandé hors entretien normal.
- Annulation d'un RDV hors du délai légal de 24h.
- Installation non conforme au schéma d'installation préconisé par Durlém ou problème lié à un souci sur l'installation sanitaire.
- La prestation Durlém ne couvre que l'adoucisseur à partir de l'extrémité du flexible d'entrée jusqu'à l'extrémité du flexible de sortie, ainsi que l'extrémité des 3 tuyaux de décharge (excepté gamme DR, tuyau de décharge exclus).
- L'entretien et le remplacement du réducteur de pression, d'un filtre, d'une cartouche de filtre, d'un anti-retour, des vannes d'isolement et tout autre matériel de plomberie ne sont pas de la responsabilité de Durlém. En cas de soucis, merci de consulter votre plombier-sanitariste.
- L'accessibilité à l'adoucisseur est de la responsabilité du client.
- En cas d'impossibilité d'accéder aisément à l'appareil, des frais de déplacement seront portés en compte, et aucune intervention ne sera effectuée.
- En cas d'impossibilité de procéder à un entretien pour un souci de manque d'eau, de sel, d'électricité, de vannes d'isolement pas étanches, un frais de déplacement sera porté en compte et aucune intervention ne sera effectuée.
- La non présence d'un personne responsable sur les lieux entraîne l'acceptation des frais d'intervention.

### LIMITATION DES RESPONSABILITÉS

Durlém ne pourra être tenue pour responsable d'une surconsommation d'eau, de sel ou dégâts éventuels suite à une panne de l'appareil. A ce titre, il est conseillé aux utilisateurs de vérifier régulièrement leur consommation d'eau et de sel, ainsi que la bonne évacuation de la décharge.