

## Romazo - Conditions Générales de Vente (CGV) secteur BtoC

Conditions générales de vente, la livraison ou l'installation de stores, volets roulants, décorations de fenêtres, moustiquaires, portes de garage ou pergolas. Les présentes conditions générales de l'association Romazo Professionals, inscrite à la Chambre de commerce aux Pays-Bas sous le numéro 40445700, ont été rédigées en concertation avec l'Association des consommateurs dans le cadre du Groupe de coordination de l'autorégulation du SER et est entré en vigueur le 6 novembre 2017. □ Romazo.

### Article 1 : Définitions

Dans les présentes conditions générales :

- a. **Entrepreneur** : Personne physique, personne morale ou société de personnes, membre de l'association Romazo Professionals, qui conclut, à titre commercial, des accords concernant la vente, la livraison ou l'installation de dispositifs de protection solaire, de volets roulants, de décorations de fenêtres, de moustiquaires, de portes de garage ou de pergolas (couvertures ou toits de terrasse) ;
- b. **Consommateur** : Toute personne physique qui - n'agissant pas dans l'exercice d'une profession ou d'une entreprise - conclut avec l'entrepreneur un accord tel que décrit sous « a » ;
- c. **Mission** : L'ensemble des travaux convenus entre le consommateur et l'entrepreneur ou les matériaux fournis par l'entrepreneur (en supplément) ;
- d. **Travaux supplémentaires et réduction de travaux** : Ajouts ou réductions des travaux convenus, exigés par le consommateur, qui entraînent des paiements supplémentaires par rapport à la somme convenue dans le contrat ;
- e. **Écrit** : désigne un message transmis par lettre, télécopie, courrier électronique ou tout autre moyen de communication électronique, à condition que le message soit lisible et reproductible ;
- f. **Romazo** : l'association Romazo Professionals ;
- g. **Comité d'arbitrage** : Comité d'arbitrage Zonwering de la Fondation des comités d'arbitrages pour les consommateurs, PO Box 90600, 2509 LP La Haye, Pays-Bas.

### Article 2 : Applicabilité

2.1 Ces conditions s'appliquent à toutes les offres faites par l'entrepreneur ou à tous les contrats de vente et d'exécution de travaux, relatifs aux stores, volets roulants, décorations de fenêtres, moustiquaires, portes de garage ou pergolas entre l'entrepreneur et le consommateur.

2.2 Ces termes et conditions ne peuvent être utilisés que par les membres de Romazo.

### Article 3 : L'offre

- 3.1 L'entrepreneur doit faire une offre, pour tout montant supérieur à 250 €, par écrit, à moins que des circonstances urgentes l'en empêchent.
- 3.2 L'offre est irrévocable pendant 21 jours après la date de l'offre, sauf indication contraire dans l'offre.
- 3.3 L'offre contient une description des matériaux à livrer ou des travaux à effectuer, suffisamment détaillée pour permettre au consommateur d'évaluer correctement l'offre.
- 3.4 L'offre doit mentionner le moment ou la période pendant laquelle les travaux peuvent démarrer, une indication de la durée des travaux et une date fixe ou prévisionnelle d'achèvement.
- 3.5 L'offre permettra d'y retrouver le tarif des matériaux et de la méthode de tarification qui sera utilisée pour la mission à effectuer : contractuelle ou tarif estimé ;
  - a. Dans le cas de la méthode du tarif contractuel, les parties conviennent d'une somme fixe pour laquelle les travaux seront effectués ;
  - b. Si la méthode de calcul retenue est l'estimation, l'entrepreneur donne un prix indicatif (y compris le taux horaire et les prix unitaires des matériaux nécessaires). À la demande du consommateur, l'entrepreneur donne une indication des coûts d'exécution prévus, en indiquant un prix indicatif estimé, à moins que cela ne soit pas raisonnablement possible de l'avis de l'entrepreneur, dans les circonstances données.
- 3.6 L'offre indique le mode de paiement.
- 3.7 Une copie des présentes conditions générales devra accompagner l'offre.
- 3.8 Les dessins, descriptions techniques, conceptions et calculs qui font partie de l'offre et qui ont été réalisés par l'entrepreneur ou commandés par lui, restent la propriété de l'entrepreneur. Ils ne peuvent être donnés ou montrés à des tiers, copiés ou reproduits de toute autre manière, sans l'autorisation de l'entrepreneur. Si aucune commande n'est passée, ces documents doivent être retournés à première demande à l'entrepreneur, dûment affranchi, et dans les 14 jours suivant la demande par l'entrepreneur.

### Article 4 : Conclusion du contrat

4.1 Le contrat est conclu par l'acceptation par le consommateur de l'offre de l'entrepreneur. L'acceptation se fait de préférence et dans la mesure du possible par écrit.

4.2 En cas d'acceptation électronique par le consommateur, l'entrepreneur confirmera par voie électronique la réception de la commande au consommateur. Si le consommateur accepte l'offre oralement, l'entrepreneur confirmera, de préférence, la commande par écrit.

### Article 5 : Obligation de l'entrepreneur

- 5.1 L'entrepreneur doit exécuter les travaux de manière correcte, efficace et conforme aux dispositions de la mission.
- 5.2 Lors de l'exécution des travaux, l'entrepreneur respecte la réglementation qui lui est applicable, telle qu'elle est ou sera en vigueur au moment de l'exécution des travaux.
- 5.3 L'entrepreneur attirera l'attention du consommateur sur les réglementations dont il a raisonnablement connaissance et qui sont pertinentes pour la mission :
  - a. des inexactitudes dans la commande placée ;
  - b. des inexactitudes dans les méthodes de travail et les constructions requises par le consommateur ;
  - c. les défauts du ou des biens immobiliers sur lesquels les travaux sont effectués ;
  - d. les défauts ou l'inadéquation des matériaux ou des ressources mis à disposition par le consommateur ;
  - e. des défauts ou l'inadéquation des matériaux ou des ressources mis à disposition par le consommateur ;
  - f. les inexactitudes dans les données fournies par le consommateur ou en son nom ;
  - g. tous les éléments ci-dessus dans la mesure où ils sont connus de l'entrepreneur, avant ou pendant l'exécution de la mission, dans la mesure où l'entrepreneur doit être considéré comme expert en la matière.

### Article 6 : Obligations du consommateur

- 6.1 Le consommateur donnera à l'entrepreneur la possibilité de réaliser la mission.
- 6.2 Le consommateur s'assure que l'entrepreneur dispose en temps utile des autorisations (telles que les licences et les exemptions) et des informations nécessaires à l'exécution de la mission.
- 6.3 Le consommateur fournit les installations de raccordement dont il dispose pour l'énergie et l'eau nécessaires à l'ouvrage. Les coûts de l'électricité, du gaz et de l'eau sont à la charge du consommateur.
- 6.4 Le consommateur doit veiller à ce que la mission à effectuer par des tiers ou les livraisons qui ne font pas partie du travail de l'entrepreneur, soient effectués de manière et à un moment tels que l'exécution de la mission ne soit pas retardée. Si néanmoins un retard survient, le consommateur doit en informer l'entrepreneur en temps utile.
- 6.5 Si le début ou l'avancement des travaux est retardé par des circonstances visées au paragraphe précédent, le consommateur doit indemniser l'entrepreneur pour les dommages et les coûts associés, si ces circonstances peuvent être attribuées au consommateur.
- 6.6 Le consommateur doit signaler les défauts de l'ouvrage à l'entrepreneur, de préférence par écrit, dans un délai raisonnable, après qu'il les a découverts ou aurait dû raisonnablement les découvrir.
- 6.7 Le consommateur supporte le risque de dommages causés par :
  - des inexactitudes dans la mission commandée ;
  - des imprécisions dans les constructions et les méthodes de travail exigées par le consommateur ;
  - les défauts du bien (im)mobilier sur lequel les travaux sont effectués ;
  - les défauts des matériaux ou des ressources mis à disposition par le consommateur ;
  - des inexactitudes dans les données fournies par le consommateur ou en son nom ;Ce qui précède n'affecte pas l'obligation de l'entrepreneur de mettre en garde le consommateur sur la base de l'article 5.3.

### Article 7 : Travaux supplémentaires ou réduction de travaux

7.1 Dans le cas de la méthode du prix contractuel visée à l'article 3.5, le consommateur peut commander plus ou moins de travaux après la conclusion du contrat.

7.2 En cas de travaux supplémentaires commandés par le consommateur, l'entrepreneur ne peut

prétendre à une augmentation de prix que s'il a informé le consommateur en temps utile de l'augmentation de prix qui en résulte, à moins que le consommateur aurait déjà dû le comprendre par lui-même.

7.3 Les travaux supplémentaires ou les réductions de travaux pour un montant total supérieur à 250 € doivent faire l'objet d'un accord écrit préalable, sauf en cas d'urgence.

7.4 L'absence de commande écrite n'affecte pas les droits de l'entrepreneur ou du consommateur à la compensation de travaux supplémentaires ou d'une réduction de travaux.

### Article 8 : Livraison / réception des travaux

- 8.1 L'entrepreneur informe le consommateur par écrit ou verbalement que l'ouvrage ou une partie de celui-ci est prêt à être livré et l'entrepreneur invite le consommateur à inspecter l'ouvrage. Le consommateur n'est pas autorisé à utiliser l'ouvrage, sauf avec l'autorisation expresse de l'entrepreneur et ce jusqu'à la mise à disposition.
- 8.2 Par la réception de l'ouvrage visée au paragraphe 1 du présent article 8, est entendu :
  - l'inspection visuelle par le consommateur de tout ou d'une partie de l'ouvrage ;
  - la démonstration par l'entrepreneur du bon fonctionnement de tous les modes d'utilisation de l'ouvrage ;
  - la fourniture des explications et des informations sur l'utilisation correcte de l'ouvrage ;
  - la finalisation de la mission : remplir et signer un rapport d'inspection et mise à disposition avec l'entrepreneur.

8.3 Sauf accord contraire entre les parties, l'inspection des travaux finis aura lieu dans les meilleurs délais, de préférence dans les 2 jours ouvrables mais au plus tard dans les 7 jours ouvrables qui suivent la notification du consommateur par l'entrepreneur l'invitant à le faire.

8.4 Les défauts mineurs et les pièces manquantes constatés lors de l'inspection et consignés dans le rapport d'inspection et mise à disposition n'empêchent pas la livraison des travaux et doivent être réparés ou fournis par l'entrepreneur dans un délai de 7 jours ouvrables, à moins que les parties n'aient conclu d'autres accords.

8.5 Les travaux seront également considérés comme achevés si 7 jours ouvrables se sont écoulés depuis que le consommateur a reçu la notification et l'invitation visées au paragraphe 1 du présent article 8 et que le consommateur, sans donner de raisons ou de motifs raisonnables, n'a pas coopéré à l'inspection des travaux ou refuse, sans motifs raisonnables, de signer le rapport d'inspection complété.

### Article 9 : Le décompte

9.1 L'entrepreneur soumet la facture finale au consommateur lors de la mise à disposition de la mission effectuée.

9.2 En cas d'application de la méthode des prix contractuels, la facture finale doit contenir une description claire de la commande initiale et de tous les suppléments ou réductions contractuels.

9.3 Si la méthode de calcul retenue est le prix indicatif, la facture finale doit contenir une ventilation des matériaux utilisés et de leur coût, des heures travaillées et des taux horaires, ainsi que des autres coûts. Si l'entrepreneur a indiqué un prix indicatif, le prix indicatif ne peut être dépassé de plus de 10 %, à l'exception des travaux supplémentaires, à moins que l'entrepreneur n'ait averti le consommateur en temps utile d'un dépassement plus important du prix indicatif.

### Article 10 : Paiement

10.1 Le paiement est effectué au siège de l'entrepreneur ou sur un compte indiqué par l'entrepreneur.

10.2 Les parties peuvent convenir qu'un paiement échelonné sera effectué, proportionnellement à l'avancement des travaux.

10.3 Si un paiement échelonné a été convenu et que l'entrepreneur ne respecte pas son obligation en ce qui concerne la poursuite de la livraison / des travaux à effectuer, le consommateur a le droit de reporter le paiement échelonné.

10.4 Sauf s'il est question de paiement en espèces ou d'un autre mode de paiement électronique proposé par l'entrepreneur au consommateur, tel que le paiement par code PIN, le paiement de la

facture finale aura lieu dans les quatorze (14) jours suivant la réception de la facture.

### Article 11 : Défaut de paiement

11.1 Le consommateur est en défaut de paiement dès que la date de paiement est dépassée.

11.2 Après l'expiration de la date de paiement visée à l'article 11.1, l'entrepreneur envoie au consommateur un rappel de paiement sans frais, dans lequel l'entrepreneur indique que le consommateur a encore la possibilité de payer dans un délai de 14 jours, à compter du lendemain de l'envoi du rappel de paiement et le montant des frais de recouvrement que le consommateur devra payer si le paiement (intégral) n'est pas effectué dans ce délai. Le montant des frais de recouvrement doit être conforme aux « Décret relatif à l'indemnisation des frais de recouvrement extrajudiciaire ».

11.3 L'entrepreneur a le droit de facturer des intérêts sur tout paiement non effectué dans les délais, depuis l'expiration du délai de paiement jusqu'au jour de la réception du montant dû. Cet intérêt est égal à l'intérêt légal visé à l'article 6 :119 du Code civil néerlandais.

### Article 12 : Réserve de propriété

L'entrepreneur conserve la propriété tant que le consommateur n'a pas réglé la totalité du montant dû. Le consommateur ne devient propriétaire du produit que lorsqu'il a payé intégralement le prix d'achat et tout autre montant dû à l'entrepreneur.

### Article 13 : Conformité des travaux avec l'accord conclu et les garanties

13.1 L'entrepreneur garantit que la mission livrée est conforme à l'accord. L'entrepreneur est également tenu de s'assurer que l'ouvrage possède les propriétés qui, compte tenu de toutes les circonstances, sont requises pour un usage normal, ainsi que pour un usage spécial, dans la mesure où cela a été convenu.

13.2 Si un écart par rapport à ce qui a été convenu se manifeste dans les six (6) mois suivant la livraison, il est supposé que la mission ne fût pas conforme au contrat lors de la livraison. Dans ce cas, l'entrepreneur remédiera gratuitement au défaut, à moins qu'il ne puisse démontrer que l'ouvrage était conforme au contrat au moment de la livraison. Ce qui précède n'affecte pas le fait que l'entrepreneur peut rester responsable des défauts de l'ouvrage sur la base de la loi aux Pays-Bas, même après expiration des délais susmentionnés.

13.3 Pour les groupes de produits énumérés ci-dessous, une période (de garantie) qui diffère de la période indiquée au paragraphe 2 du présent article 13 s'applique, sauf si les parties en ont convenu autrement :

- a. Sur les stores extérieurs, les volets roulants, les portails coulissants, les portes de garage et les pergolas : 2 ans ;
- b. Pour les stores intérieurs, les décorations de fenêtres et les moustiquaires : 1 an ;
- c. toute pièce de moteur pour les produits spécifiés sous 13.3 a et b (à l'exception des composants électroniques de contrôle et de fonctionnement) : 2 ans.

13.4 Le consommateur devra soumettre à l'entrepreneur une réclamation concernant un produit ou un service défectueux de manière aussi complète et claire que possible, dans un délai raisonnable suivant la détection du défaut. Le dépôt d'une réclamation dans les deux mois suivant sa découverte sera toujours étudiée. Ne pas faire de réclamation dans le délai susmentionné signifie que le consommateur ne pourra plus faire appel au fait que le produit ou le service est défectueux. La garantie visée aux paragraphes 13.2 et 13.3 expire si :

- les défauts sont le résultat d'une usure normale ;
- les défauts ont été causés par une erreur, une mauvaise utilisation ou une omission de la part du consommateur qui a placé la commande ou de son successeur légal, ou par des causes externes ;
- les défauts ne sont pas une conséquence du travail effectué par l'entrepreneur ;
- les défauts sont le résultat d'une installation, d'un montage, d'une modification ou d'une réparation par le consommateur ou par des tiers, sans l'accord écrit préalable de l'entrepreneur.

### Article 14 : Non-respect du contrat

14.1 Si l'une des parties ne respecte pas une obligation découlant du contrat, l'autre partie peut suspendre le dit contrat. En cas de prestation partielle ou insuffisante, la suspension n'est autorisée que dans la mesure où la défaillance le justifie.

14.2 Si l'une des parties ne respecte pas l'accord, l'autre partie a le droit de dissoudre l'accord, à moins que le manquement ne justifie pas cette dissolution et ses conséquences, compte tenu de sa nature particulière ou de son importance mineure. Dans la mesure où l'exécution n'est pas impossible de façon permanente ou temporaire, le pouvoir de dissolution n'intervient que lorsque la partie défaillante est en défaut.

#### **Article 15 : Traitement des réclamations et des litiges**

- 15.1 L'entrepreneur dispose d'une procédure de réclamation dûment publiée et traite la réclamation conformément à cette procédure.
- 15.2 Les réclamations concernant la conclusion ou l'exécution du contrat doivent être décrites de manière complète et claire et soumises à l'entrepreneur, dans un délai raisonnable suivant la découverte de défauts par le consommateur ou le moment où il aurait dû raisonnablement les découvrir.
- 15.3 Si le traitement de la réclamation par l'entrepreneur n'a pas permis de trouver une solution, le consommateur ou l'entrepreneur peut soumettre le litige à Romazo pour médiation. La façon dont les litiges peuvent être signalés et le déroulement de la procédure de médiation sont indiqués dans le « Règlement de médiation de Romazo Professionnels » se trouvant au secrétariat de Romazo ([www.romazo.nl](http://www.romazo.nl), [info@romazo.nl](mailto:info@romazo.nl), Einsteinbaan 1 3439 NJ Nieuwegein (Pays-Bas, 0031 30 - 605 64 48).
- 15.4 Si le litige, même après une éventuelle médiation par Romazo, n'est pas résolu, il peut être soumis par l'entrepreneur et le consommateur par écrit ou par voie électronique à la « Geschillencommissie Zonwering », Bordewijklaan 46, PO Box 90600, 2509 LP La Haye (Pays-Bas) ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
- 15.5 Le Comité d'arbitrage ne peut traiter un litige que si le consommateur a préalablement soumis sa réclamation à l'entrepreneur. Un différend survient lorsque la réclamation n'a pas été résolue par l'entrepreneur ou par les efforts de médiation de Romazo.
- 15.6 Le consommateur doit soumettre le litige au Comité d'arbitrage dans un délai de 12 mois après avoir soumis sa réclamation à l'entrepreneur.
- 15.7 Si le consommateur soumet un litige au Comité d'arbitrage, l'entrepreneur est lié par ce choix. Si l'entrepreneur souhaite soumettre un litige au Comité d'arbitrage, il devra en demander son accord au consommateur, qui aura un mois pour y répondre. L'entrepreneur devra ainsi également confirmer qu'il s'estime libre de porter le litige devant le tribunal après l'expiration du délai susmentionné.
- 15.8 Le Comité d'arbitrage prononcera une décision qui s'imposera aux deux parties, conformément au règlement qui lui est applicable. Le règlement du Comité d'arbitrage est envoyé gratuitement, sur demande. Une redevance sera due pour le traitement d'un litige.
- 15.9 Dans la mesure où le consommateur ne souhaite pas recourir à la médiation de Romazo ou au règlement des litiges par le Comité d'arbitrage Zonwering, en vertu de la loi, le tribunal compétent examinera le litige.

#### **Article 16 : L'industrie garantit le respect des avis contraignants**

- 16.1 Romazo garantit au consommateur l'exécution des obligations qui lui sont imposées par l'entrepreneur, dans un avis contraignant du Comité d'arbitrage, jusqu'à un montant maximum de 10 000 €, à moins que l'avis contraignant ne soit soumis au contrôle du tribunal dans les deux (2) mois suivant son envoi et que la décision du tribunal déclarant l'avis contraignant non contraignant soit devenue définitive.
- 16.2 Si l'obligation imposée par le Comité d'arbitrage à l'entrepreneur porte sur un montant qui dépasse le montant maximum visé au paragraphe 1 du présent article 16, Romazo ne versera le montant excédentaire au consommateur qu'après que Romazo ait réussi à recouvrer le montant excédentaire auprès de l'entrepreneur, si nécessaire par voie judiciaire.
- 16.3 Romazo ne fournit pas de garantie de conformité si, avant le traitement du litige, l'une des situations suivantes se produit :
- a. l'entrepreneur a obtenu un sursis de paiement ;

- b. l'entrepreneur est déclaré en faillite ou le rééchelonnement légal de ses dettes lui est appliqué en tant que personne physique ;
- c. les activités commerciales de l'entrepreneur ont effectivement pris fin. Le facteur déterminant pour cette situation est la date à laquelle la fermeture de la société est inscrite au registre du commerce, ou une date antérieure à laquelle Romazo peut faire valoir de manière plausible que les activités de la société ont effectivement pris fin.

#### **Article 17 : Droit applicable**

Le droit néerlandais est applicable aux contrats et missions conclus, modifiés ou complétés sur la base des présentes conditions générales, à moins qu'un autre droit ne soit applicable sur la base de règles impératives.

#### **Article 18 : Modification des conditions générales**

Romazo ne peut modifier ces conditions qu'en consultation avec l'Association des consommateurs.

