

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Installations de poêles à bois – Entretien – Fabrication sur-mesure

### 1. CHAMP D'APPLICATION

- 1.1. Les présentes conditions générales de vente (ci-après “**CGV**”) sont applicables à toutes les demandes réalisées dans le cadre d'une installation de poêle à bois ou d'entretien par l'acheteur (ci-après “**CLIENT**”) auprès du vendeur ALTURA PRESTIGE srl dont le siège social est situé à 7060 SOIGNIES, Chemin de la Guelenne 66 B, inscrite à la BCE sous le n°1002.341.778, représentée par son administrateur Monsieur ANTHONY GAZIANO (ci-après dénommé “**ALTURA PRESTIGE**”).
- 1.2. Aucune dérogation à ces CGV ne sera admise sans confirmation écrite de ALTURA PRESTIGE. Toute condition contraire, qui pourrait figurer sur tout document émanant du CLIENT est considérée comme sans objet et nulle sauf acceptation écrite au préalable effectuée auprès de ALTURA PRESTIGE.
- 1.3. Toutes références aux présentes CGV dans un document provenant de ALTURA PRESTIGE rend opposable les présentes CGV.
- 1.4. ALTURA PRESTIGE se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment sans préavis. Sauf erreur contraire, le CLIENT reconnaît avoir reçu, avec lu et avoir validé un exemplaire des présentes CGV avant chaque demande. Ces dernières sont attachées à chaque facture, devis, disponible à tout moment sur le site web : <https://alturaprestige.com> ou par simple demande via e-mail.
- 1.5. ALTURA PRESTIGE propose des services d'installations de poêles à bois, entretiens

### 2. PRODUITS

- 2.1. Les photographies, visuels, rendus ou illustrations présentés à l'appui des produits sont fournis à titre indicatif et n'ont pas de valeur contractuelle. ALTURA PRESTIGE ne saurait être tenue responsable d'éventuelles erreurs ou omissions figurant dans les supports de présentation ou documents fournis par des partenaires ou fournisseurs.
- 2.2. Le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance des caractéristiques essentielles des produits. Il lui appartient également de consulter attentivement les fiches techniques, notices d'utilisation et recommandations fournies, lesquelles sont transmises au moment de la livraison ou de l'installation.
- 2.3. Les performances thermiques annoncées correspondent à des valeurs nominales. Celles-ci peuvent varier en fonction des conditions d'installation, de l'environnement, du tirage du conduit ainsi que du combustible utilisé. ALTURA PRESTIGE ne pourra être tenue responsable des écarts constatés lors de l'utilisation réelle.
- 2.4. Si le CLIENT envisage un usage particulier ou spécifique du produit, il est tenu d'en informer préalablement ALTURA PRESTIGE afin de vérifier la compatibilité technique.
- 2.5. Les produits qui sont exposés en showroom sont vendus en l'état connu de l'acheteur.

### 3. OFFRES, PROJETS ET COMMANDES

- 3.1. Les offres et projets établis par ALTURA PRESTIGE sont réalisés sur base des informations techniques communiquées par le CLIENT ainsi que des données disponibles auprès de ses partenaires et fournisseurs au moment de la demande. Sauf mention contraire, leur durée de validité est fixée à **30 jours**. Passé ce délai, elles deviennent caduques. Toute commande n'engage ALTURA PRESTIGE qu'après acceptation écrite de sa part.
- 3.2. Les plans, croquis, cahiers des charges ou informations techniques transmis par le CLIENT sont utilisés à titre indicatif. ALTURA PRESTIGE ne pourra être tenue responsable d'une interprétation différente de ces éléments si ceux-ci s'avèrent incomplets, imprécis ou inexacts.
- 3.3. Les catalogues, brochures, supports commerciaux, listes de prix et informations communiquées au CLIENT sont fournis à titre informatif et ne constituent pas une offre contractuelle. ALTURA PRESTIGE ne pourra être tenue responsable d'éventuelles erreurs matérielles ou d'impression.

- 3.4. Les visuels de projet, modélisations, rendus 3D, esquisses ou dessins réalisés par ALTURA PRESTIGE sont communiqués à titre illustratif. Ils n'ont pas de valeur contractuelle et peuvent faire l'objet d'adaptations techniques ou esthétiques.
- 3.5. Les délais de fabrication, de préparation, de livraison ou d'installation sont donnés à titre indicatif. Ils ne constituent un engagement ferme que s'ils ont été expressément convenus par écrit. Si le respect d'un délai revêt un caractère déterminant pour le CLIENT, celui-ci devra le signaler explicitement avant la validation de la commande.
- 3.6. Seuls les engagements pris par des représentants dûment habilités d'ALTURA PRESTIGE engagent la société. Toute promesse ou information émanant d'un tiers ou non confirmée par écrit ne saurait engager ALTURA PRESTIGE.

#### **4. LIVRAISON ET MISE À DISPOSITION**

- 4.1. Lorsque la livraison est assurée par ALTURA PRESTIGE, le CLIENT s'engage à garantir des conditions d'accès adéquates au lieu de livraison ou au chantier, notamment :
  - Accessibilité suffisante pour le transport et le déchargement
  - Présence du CLIENT ou de son représentant lors de la livraison
  - Mise à disposition d'un espace de stationnement à proximité immédiate
- 4.2. Le CLIENT est également responsable de l'obtention de toute autorisation nécessaire (occupation de voirie, autorisations communales, etc.).
- 4.3. Les délais de livraison sont communiqués à titre indicatif, sauf engagement écrit contraire.

En l'absence de stipulation spécifique, ALTURA PRESTIGE s'efforce de respecter un délai raisonnable en fonction de la nature du projet. En cas de retard significatif, le CLIENT pourra adresser une mise en demeure. À défaut d'exécution dans un délai raisonnable suivant cette mise en demeure, le CLIENT pourra demander la résolution du contrat et le remboursement des sommes versées, sans autre indemnité. Aucun dommage et intérêt ne pourra être réclamé en cas de retard dû à un événement indépendant de la volonté d'ALTURA PRESTIGE, notamment :

  - défaillance d'un fournisseur
  - Difficultés d'approvisionnement
  - Contraintes techniques imprévues
  - Cas de force majeure
- 4.4. Alura Prestige s'engage à informer le CLIENT dans les meilleurs délais en cas de situation impactant la livraison.
- 4.5. Lorsque les parties conviennent expressément d'un délai impératif, celui-ci devra être formalisé par écrit. En cas de non-respect de ce délai, et hors cas de force majeure ou événement indépendant de la volonté d'ALTURA PRESTIGE, le CLIENT pourra solliciter l'annulation de la commande dans les conditions définies contractuellement, sans pouvoir prétendre à une indemnisation complémentaire.

#### **5. INSTALLATION ET CONDITIONS DE POSE**

- 5.1. Le CLIENT reconnaît avoir pris toutes les dispositions nécessaires afin de garantir la conformité de son bâtiment, de ses installations et de son conduit de fumée aux normes techniques, légales et de sécurité en vigueur. Il lui appartient, le cas échéant, de s'entourer de professionnels compétents (architecte, bureau d'étude, etc.) afin de valider la faisabilité du projet.
- 5.2. Lorsque l'installation est réalisée par ALTURA PRESTIGE, celle-ci est strictement limitée aux prestations définies dans le devis ou le bon de commande.

Les travaux de finition, tels que peinture, enduisage ou reprises décoratives, ne sont pas inclus sauf mention expresse. Le CLIENT s'engage à :

  - Garantir un accès libre et sécurisé au chantier
  - Protéger les éléments mobiliers et immobiliers environnants
  - Permettre l'intervention dans des conditions normales de travail.

- 5.3. Une visite préalable peut être réalisée afin d'évaluer les contraintes techniques visibles. Cette analyse ne couvre toutefois pas les éléments non apparents ou non accessibles.
- 5.4. Les travaux sont planifiés sur base des informations communiquées par le CLIENT.  
En cas de découverte, lors de l'intervention, de contraintes techniques non identifiées, de non-conformité ou de vices cachés empêchant la réalisation conforme du projet, ALTURA PRESTIGE se réserve le droit :
- D'adapter les modalités d'intervention
  - De proposer une solution alternative
  - Ou de suspendre temporairement les travaux
- 5.5. Le CLIENT s'engage à se positionner rapidement sur les solutions proposées. A défaut, des frais liés à l'immobilisation des équipes ou au déplacement pourront être facturés.
- 5.6. En cas d'impossibilité de finaliser l'installation pour des raisons indépendantes de la volonté d'ALTURA PRESTIGE (matériel non disponible, contrainte technique, adaptation en cours), le CLIENT est autorisé à retenir une partie du solde correspondant au matériel ou à la prestation non réalisée, sans que cela puisse excéder une proportion raisonnable de la valeur restante.
- 5.7. Le CLIENT est responsable de la conformité et de l'état de son conduit de fumée.  
Lorsque nécessaire, celui-ci devra être adapté, notamment par la mise en place d'un tubage approprié, afin de garantir :
- La sécurité de l'installation
  - Un tirage optimal
  - La prévention des phénomènes de condensation

Ces travaux doivent être réalisés dans le respect des normes en vigueur et selon les règles de l'art. ALTURA PRESTIGE ne pourra être tenue responsable des dysfonctionnements liés à une installation existante non conforme ou inadaptée.

## **6. PRIX – CONDITIONS FINANCIÈRES – ANNULATION**

- 6.1. Les prix communiqués par ALTURA PRESTIGE sont exprimés hors TVA et, sauf mention contraire, fournis à titre indicatif. Seuls les prix mentionnés dans un devis signé ou une confirmation de commande ont une valeur contractuelle.
- 6.2. ALTURA PRESTIGE se réserve le droit d'ajuster ses prix en cas de variation significative et indépendante de sa volonté affectant les coûts de production ou d'approvisionnement, notamment :
- Evolution du prix des matières premières
  - Fluctuations énergétiques ou logistiques
  - Modification des conditions fournisseurs
  - Evolution des taxes ou réglementations
- Toute modification sera communiquée au CLIENT dans un délai raisonnable avant exécution de la commande.
- 6.3. En l'absence de devis écrit préalable, les prix applicables sont ceux en vigueur au moment de la commande ou, à défaut, au moment de la mise à disposition des produits.
- 6.4. Malgré le soin apporté à l'établissement des offres, des erreurs matérielles peuvent survenir. En cas d'erreur manifeste de prix, ALTURA PRESTIGE en informera le CLIENT dans les meilleurs délais.  
Le CLIENT pourra alors soit confirmer sa commande au prix corrigé, soit l'annuler sans frais. ALTURA PRESTIGE ne pourra être tenue de livrer un produit à un prix manifestement erroné.
- 6.5. Toute modification demandée par le CLIENT après validation de la commande pourra entraîner une adaptation du prix et des délais.
- 6.6. En cas d'annulation par le CLIENT :
- Avant le lancement de la fabrication ou de la préparation : indemnité forfaitaire de 30% du montant total.

- En cours d'exécution : indemnité de 70% du montant total.
  - Après mise à disposition, expédition ou pour tout produit sur-mesure : 100% du montant total.
- Ces indemnités couvrent les frais engagés, le temps de production et surtout le manque à gagner, sans préjudice d'un éventuel dommage supérieur dûment justifié.
- 6.7. En cas d'annulation exceptionnelle par ALTURA PRESTIGE après validation de la commande, et hors cas de force majeure ou événement indépendant de sa volonté, les sommes perçues seront intégralement remboursées au CLIENT, sans autre indemnité, sauf accord contraire entre les parties.
- 6.8. Les produits réalisés sur mesure, personnalisés ou adaptés à un projet spécifique ne bénéficient d'aucun droit de rétractation et ne peuvent faire l'objet ni d'un retour, ni d'un échange, ni d'un remboursement.
- 6.9. L'ensemble des taxes, droits, frais administratifs ou charges imposés par la législation en vigueur (TVA, droits de douane, etc.) sont à la charge du CLIENT.
- 6.10. Tout rendez-vous confirmé avec le CLIENT implique la mobilisation de ressources techniques et humaines. En cas de modification ou d'annulation moins de **24 heures** avant l'intervention, ALTURA PRESTIGE se réserve le droit de facturer des frais forfaitaires correspondant aux coûts engagés (avec un minimum de 100,00€ HTVA).

## 7. CONDITIONS DE PAIEMENT – RESERVE DE PROPRIETE

- 7.1. Sauf accord écrit contraire, les factures émises par ALTURA PRESTIGE sont payables au comptant. Un acompte de 30 % est exigé à la validation de la commande. Et la totalité du montant évaluer pour des pièces entièrement sur-mesure.
- 7.2. En fonction de l'avancement du projet ou de la nature des prestations, un ou plusieurs paiements intermédiaires peuvent être demandés. Le solde doit être réglé **avant la mise à disposition, l'expédition ou l'installation** des produits.
- 7.3. ALTURA PRESTIGE se réserve le droit d'exiger des garanties supplémentaires, de suspendre l'exécution d'une commande ou de résilier un contrat en cas de doute raisonnable concernant la solvabilité du CLIENT ou en cas de modification de sa situation financière ou juridique.
- 7.4. Les produits livrés restent la propriété d'ALTURA PRESTIGE jusqu'au paiement intégral du prix, en principal et accessoires. À ce titre, le CLIENT s'interdit de revendre, céder, transformer ou donner en garantie les produits non intégralement payés, sauf accord écrit préalable.
- 7.5. En cas de non-paiement à l'échéance :
- Des intérêts de retard seront appliqués conformément à la législation en vigueur relative aux retards de paiement
  - Une indemnité forfaitaire sera réclamée pour couvrir l'entièreté des frais liés au non-paiement à l'échéance. L'indemnité forfaitaire minimale est de 100,00€ HTVA.
- 7.6. Après l'envoi d'un premier rappel et l'écoulement d'un délai légal, ces pénalités seront automatiquement exigibles. Après l'envoi d'un premier rappel et l'écoulement d'un délai légal, ces pénalités seront automatiquement exigibles.
- 7.7. À compter du second rappel, ALTURA PRESTIGE se réserve le droit de facturer des frais administratifs complémentaires liés au suivi du dossier.
- 7.8. En cas de non-respect par le CLIENT de ses obligations, notamment en matière de paiement, ALTURA PRESTIGE pourra suspendre l'exécution de ses engagements (fabrication, livraison, installation) jusqu'à régularisation complète de la situation, sans que cela ne puisse être considéré comme un manquement de sa part.

## 8. GARANTIES – RESPONSABILITE

- 8.1. Toute réclamation relative aux produits ou aux prestations (notamment défaut apparent, non-conformité ou erreur) doit être formulée par écrit dans un délai de cinq (5) jours calendaires à compter de la

livraison, de la mise à disposition ou de la facturation. À défaut, les produits et prestations sont réputés conformes et acceptés sans réserve, dans les limites prévues par la législation applicable. En cas d'installation réalisée par ALTURA PRESTIGE, la facture de clôture vaut validation complète des travaux effectués.

Cette réception couvre les défauts apparents qui pouvaient être raisonnablement constatés lors d'un contrôle attentif.

8.2. Aucun retour de produit ne sera accepté sans accord préalable écrit d'ALTURA PRESTIGE.

Les retours, lorsqu'ils sont acceptés, doivent être effectués dans les conditions définies par ALTURA PRESTIGE et aux frais du CLIENT, sauf disposition légale contraire.

8.3. La responsabilité d'ALTURA PRESTIGE est strictement limitée aux dommages directs, prévisibles et prouvés. Sont exclus, notamment, sans que cette liste soit limitative :

- Perte d'exploitation
- Manque à gagner
- Préjudice commercial ou immatériel
- Coûts indirects liés à un remplacement ou une indisponibilité

En tout état de cause, la responsabilité totale de ALTURA PRESTIGE ne pourra excéder le montant hors THVA effectivement payé par le CLIENT pour la commande concernée.

8.4. Garantie CLIENT professionnel (B2B) : Garantie limitée à 6 mois à compter de la livraison sous réserve d'une notification écrite du défaut dans un délai de 5 jours après. Le délai de 5 jours débute lorsque les produits sont en possession du CLIENT professionnel (via la signature du document de livraison) ou lors de l'établissement de la facture de clôture.

8.5. Garantie du CLIENT particulier (B2C) : Application de la garantie légale de conformité conformément au droit belge en vigueur.

8.6. Les produits d'exposition ou de showroom peuvent bénéficier de conditions de garantie spécifiques, communiquées au moment de la vente.

8.7. Sont exclus de toute garantie :

- Toute utilisation non conforme aux spécifications techniques
- Toute installation non réalisée selon les règles de l'art
- Toute modification, transformation, ou intervention effectuée sans accord préalable
- Toute défaillance liée à un conduit de fumée, à l'environnement ou à l'installation existante
- Tout défaut résultant d'un entretien insuffisant ou inadapté

Le CLIENT est seul responsable de la conformité de son installation et de l'utilisation correcte du produit.

8.8. La garantie ne couvre pas l'usure normale des composants (notamment pièces d'usure, éléments soumis à forte température, joints, vitres, revêtements internes, grille de combustion, déflecteurs de fumées, peinture)

## 9. FORCE MAJEURE

9.1. ALTURA PRESTIGE ne pourra être tenu responsable en cas de force majeure conformément à l'article 1148 du code civil, empêchant le bon déroulement des services et des produits concernés par ces CGV. Constituent notamment un cas de force majeure les incendies, lock-out, embargo, guerres, attentats terroristes ou conséquences d'attentats, épidémies, intempéries qui rendent impossible l'exécution de la mission. ALTURA PRESTIGE et le CLIENT mettront tout en œuvre afin de réduire les difficultés et/ou dommages causés. A défaut d'accord, ALTURA PRESTIGE ou le CLIENT aura droit de mettre fin par notification adressée à l'autre partie de la prestation.

9.2. Si une convention particulière a été établie, la convention sera résolue de plein droit, sans mise en demeure préalable, en cas de faillite, d'insolvabilité, mise en liquidation du CLIENT, sans que ALTURA PRESTIGE ne soit redevable d'aucune indemnité.

## **10. RECLAMATION**

- 10.1. Les présentes CGV sont régies par le droit belge, même en cas d'appel.
- 10.2. Les réclamations ne dispensent pas le CLIENT de régler les factures.
- 10.3. Tout avis émis sur les réseaux sociaux ou tout élément de communication (support digital, écrits, par téléphone, ou tout autre moyen de communication non découvert) non fondé ou à caractère diffamatoire envers ALTURA PRESTIGE suspendra toute relation commerciale, sans préavis et pourra entraîner des poursuites judiciaires.
- 10.4. Toute réclamation relative à l'interprétation de ces CGV, qui ne peut être résolu à l'amiable, est soumis à la compétence exclusive des juridictions de l'arrondissement judiciaire du tribunal de l'entreprise du Hainaut – Division de Mons (Belgique). Pour les CLIENTs particuliers (consommateur), la compétence des juridictions sera déterminée conformément à l'article 624, 1°, 2° et 4° du Code judiciaire.