

## Conditions Générales de Livraison et de Paiement des Consommateurs des Entreprises Pluimers.

Ces Conditions Générales aux Consommateurs de J. Pluimers Beheer BV (Pluimers Gestion ) et ses sociétés affiliées ont été établies suivant le Droit des Consommateurs en vigueur au moment de la création de ces conditions et en consultation avec ses filiales. Ils forment, conjointement avec les dispositions de la soumission / contrat de maintenance et d'autres écrits et d'autres dispositions un seul ensemble. Ils entrent en vigueur en date du 1er décembre 2010. Ces conditions ont également été déposées par J. Pluimers Gestion BV auprès de la Chambre de Commerce à Enschede, sous le numéro 06073477 et peuvent être trouvées sur le site [www.pluimers.eu](http://www.pluimers.eu)

### ARTICLE 1 - Définitions

Dans ces conditions, on comprend par:

Consommateurs: personne physique n'agissant pas dans l'exercice de la profession ou l'activité, en étant également le commissionnaire des travaux à Pluimers.

Entrepreneur : J. Pluimers Beheer B.V. ou sa société affiliée, appelé ci-après Pluimers, qui effectue des offres commerciales et/ou réalise des travaux d'isolation et livre les produits destinés à ces travaux.

Travail: le total des travaux acceptés entre le consommateur et Pluimers, et les matériaux et services fournis par Pluimers comme mentionnés, entre autres, dans l'offre.

Parties: Ce sont les consommateurs / clients et Pluimers en tant qu'entrepreneur.

### ARTICLE 2 – Sphère de travail

Les présentes conditions générales sont d'application sur tous les accords entre Pluimers et un consommateur. Toutes les autres conditions que mentionnées ci-avant ou soi-disant conditions sont formellement rejetées par Pluimers, sauf si elles ont été convenues de commun accord entre les parties.

### ARTICLE 3 - Offre

1. L'offre pour les travaux est effectuée par écrit ou électroniquement, sauf dans les cas où des circonstances qui exigent l'urgence rendent cela impossible. L'offre est informative et totalement libre, sans aucun engagement de passer à la conclusion d'un accord.

2. L'offre est basée sur les données du consommateur, elle est pourvue de la date et est irrévocable durant les trente jours suivant la date mentionnée.

3. La proposition, de pair avec ce qui est mentionné dans l'offre, reprend une description des travaux à exécuter et des matériaux à livrer qui est suffisante pour rendre possible au consommateur de se faire une idée de l'offre.

4. L'offre mentionne, au moment du planning, un délai ou une période aussi précis que possible, quand les travaux pourront être commencés et contient une indication de la durée évaluée des travaux et la date probable de livraison.

5. L'offre donne un aperçu de la quantité de matériaux à employer et de la structure des prix qui seront utilisés pour les travaux à effectuer et comprend, entre autres:

a) Le prix total d'entreprise ou de projet, par lequel les parties conviennent d'un prix fixé pour lequel les travaux seront effectués.

b) Une indication des facteurs des prix (entre autres les matériaux d'isolation à employer et les autres matériaux et consommables). Pluimers donne, à la demande du consommateur, une indication des prix de mise en œuvre par la mention d'un prix de référence, à moins que, dans les circonstances données, d'après le jugement de Pluimers, cela ne soit pas raisonnablement possible.

6. L'offre mentionne la manière et les délais de paiement.

7. L'offre est accompagnée d'un exemplaire des présentes conditions générales, conditions qui peuvent également être consultées sur le site web de Pluimers : [www.pluimers.eu](http://www.pluimers.eu)

### ARTICLE 4 – Elaboration d'un accord.

L'accord s'élabore par l'acceptation de l'offre par le consommateur, de préférence par écrit ou par voie électronique.

### ARTICLE 5 – Obligations de Pluimers

1. Pluimers effectuera le travail convenablement et suivant les dispositions de l'accord.

2. Pluimers prend en considération, lors de l'exécution des travaux, les dispositions en vigueur à ce sujet, comme celles-ci sont d'application ou seront d'application au moment de l'exécution des travaux.

Les consommateurs mettra Pluimers au courant en temps opportun et au moins bien avant l'exécution

des travaux de règles spécifiques et conditions autres que générales et des directives techniques.

3. Pluimers est obligé d'attirer l'attention du consommateur sur :

- inexactitudes dans le travail assigné, notamment travailler pour l'exécution des travaux sur une surface inadéquate et les conséquences de ceci ;
  - inexactitudes dans les constructions désirées par le consommateur et les méthodes de travail ;
  - défauts au bien (im) mobilier sur lequel les travaux sont effectués ;
  - défauts ou inadaptation des matériaux ou d'outils qui sont mis à disposition par le consommateur ;
- Quelque autre, à moins qu'il ne connaissant pas ces inexactitudes ou n'était raisonnablement pas censé les connaître ;

4. Pluimers doit veiller à ce que les travaux soient effectués par des personnes compétentes en la matière ;

5. Pluimers indemniser le consommateur contre les réclamations de tierces parties suite à des dommages, dans la mesure où ces dommages sont dus à la réalisation des travaux et aussi dûs à la négligence, l'imprudence ou d'actions erronées de Pluimers même ou de ses subordonnés ou autres personnes auxiliaires mises à l'oeuvre par Pluimers pour l'exécution des travaux ;

#### ARTICLE 6 – Obligations du consommateur.

1. Le consommateur offre à Pluimers la possibilité de travailler librement et sans interruptions. Les espaces où les travaux devront être exécutés devront être accessibles, propres et secs. Les fissures et les crevasses, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur, devront être bouchées efficacement et en temps voulu par le consommateur, au moins quatorze jours avant que Pluimers ne commence les travaux.

2. Le consommateur veille à ce que Pluimers puisse disposer en temps opportun des approbations nécessaires aux travaux (comme les licences, entre autres) et de fournir les données nécessaires aux travaux, y compris l'emplacement de canalisations, égouts et autres.

Si des subventions peuvent s'appliquer à certains travaux, il appartient au consommateur de les demander en temps opportun et de la manière prévue. Pluimers ne peut en aucun cas être rendu responsable si cela n'a pas eu lieu, ou trop tard ou d'une manière incorrecte

3. Le consommateur fournit à Pluimers les possibilités de connectivité disponibles dans le but de fournir l'énergie et l'eau nécessaires. Le coût de l'électricité, du gaz et de l'eau seront supportés par le consommateur.

4. Les consommateurs devraient s'assurer que des travaux à effectuer par des tiers et / ou des livraisons qui n'appartiennent pas au travail de Pluimers, ne puissent pas être retardés. Néanmoins, si la suspicion d'un retard est conçue, le consommateur en avisera Pluimers en temps opportun.

5. Si le début ou la progression des travaux est retardé par les circonstances visées au présent article ou par des circonstances qui doivent raisonnablement être inclus dans les risques du consommateur, ce dernier consommateur devra rembourser à Pluimers tout dommage direct ou indirect qui en découle.

6. Si le consommateur a recours aux dispositions de garantie de l'article 15 des présentes conditions, Pluimers ou un expert nommé par lui, devra déterminer la responsabilité potentielle, à cette occasion, de mener des recherches de la manière la moins onéreuse possible pour le consommateur.

7. Le consommateur est tenu de mentionner à Pluimers par courrier écrit, dans un délai raisonnable de quatorze jours, les défauts qu'il a découverts après la livraison provisoire ou qu'il aurait normalement dû découvrir.

8. Le consommateur assume entièrement le risque des dommages causés par:

- des erreurs dans le travail assigné ;
- des erreurs dans les constructions et les procédures désirées par le consommateur ;
- des défauts dans la propriété (im) mobilière sur laquelle les travaux sont effectués ;
- les défauts des matériaux ou des outils auxiliaires qui ont été mis à disposition par les consommateurs ;
- ne pas communiquer ou ne pas communiquer en temps opportun l'emplacement des câbles, des conduites, des tuyaux et des fils;

Cela n'affecte pas le devoir de Pluimers d'avertir le consommateur en vertu des dispositions de l'article 5, paragraphe 3.

9. Pluimers dispose du droit de, pour le moins durant l'exécution des travaux, fixer un panneau publicitaire sur l'objet des travaux;

#### ARTICLE 7 – Travaux en plus ou en moins.

1. Lorsque le prix du contrat, tel que spécifié dans l'article 3, le consommateur peut faire exécuter des travaux en plus ou en moins, après que l'accord soit conclu, et endéans les 30 jours après sa conclusion, à condition que le solde de l'augmentation de prix résultant ne dépasse pas les 10% du coût des travaux, comme convenu dans le contrat initial.

2. Des travaux en plus ou en moins, pour un montant total plus élevé que le prix convenu, sont, sauf en cas d'urgence, convenus par écrit ou électroniquement.

#### ARTICLE 8 – Cas de force majeure.

1. Si l'exécution des travaux devient temporairement impossible, pour l'une des parties, dans un délai raisonnable, la contrepartie est déchargée de ses obligations durant cette période.
2. Si l'exécution des travaux devient définitivement et durablement impossible pour l'une des parties, par une cause qui ne peut lui être imputée, la contrepartie est en droit de (faire) terminer l'exécution des travaux contre paiement à l'autre partie des frais déjà engagés raisonnablement et pour Pluimers la perte de profits sur ce chantier.

#### ARTICLE 9 - Livraison

1. En cas de dépassement du délai de livraison ou du délai convenu ou du moment convenu d'une période de plus de 5 jours ouvrables, sans qu'il ne soit question d'un cas de force majeure comme mentionné dans l'article précédent et sans que Pluimers ait d'abord informé le consommateur avec des raisons motivées, Pluimers sera obligé de rembourser au consommateur les dommages démontrables directement, sauf si le dépassement ne peut lui être raisonnablement attribué. Le montant des dommages ne sera jamais plus élevé que le montant pour lequel les travaux ont été exécutés.
2. Les travaux sont livrés lorsque Pluimers a communiqué au consommateur que les travaux sont terminés et que celui-ci a accepté les travaux.
3. Le travail est considéré comme livré :
  - lorsque au plus 14 jours se sont écoulés depuis que le consommateur a reçu de Pluimers la communication que les travaux sont terminés et qu'il a omis de réceptionner les travaux endéans ce délai ;
  - lorsque le consommateur reprend en usage l'objet, où les travaux ont été effectués ; à bien comprendre que, par une prise en usage d'une partie des travaux, cette partie sera considérée comme réceptionnée, sauf si la suite de la prise en usage (réception) n'est pas justifiée.

#### ARTICLE 10 – Paiement par échéances.

Les parties peuvent se mettre d'accord que le paiement par échéances s'effectue en proportion de l'avancement des travaux. Le paiement doit, dans ce cas, avoir lieu au plus tard deux semaines après la réception de la facture.

#### ARTICLE 11 – Le décompte final

1. Dans un délai raisonnable, après que les travaux sont terminés, Pluimers présente au consommateur le décompte final, sauf si cela aurait été stipulé autrement par écrit.
2. Le décompte final reprend une description claire des travaux, ventilés conformément au contrat initial, et des travaux en plus ou en moins éventuels.
3. Dans le décompte final, il sera donné des spécifications, se rapportant toujours à l'offre, en d'autres mots le contrat. Si cela est d'application, une spécification de travaux en plus ou en moins sera jointe.
4. La spécification nommée au paragraphe précédent n'a pas lieu si les travaux ont été réalisés pour un prix d'entreprise, à moins de travaux en plus ou en moins ordonnés.
5. Si l'offre de Pluimers en régie contient un prix cible, ce prix ne pourra être dépassé de plus de 10%, sauf travaux supplémentaires en tenant compte de ce qui est repris à l'article 7. La raison d'un dépassement éventuel du prix cible doit ressortir clairement de la spécification.
6. Le paiement du décompte final aura lieu, au plus tard, endéans les deux semaines après la réception de ce décompte.

#### ARTICLE 12 – Paiement en dehors des délais.

1. Le consommateur est en défaut dès la date d'expiration du délai de paiement. Pluimers enverra, après l'expiration de ce délai, un rappel de paiement et donnera au consommateur l'occasion d'encore payer endéans les 7 jours suivant la réception de ce rappel de paiement, sans frais supplémentaires.
2. Si le consommateur n'a pas payé après l'expiration du rappel de paiement, Pluimers sera en droit de facturer des intérêts, depuis la date d'expiration du délai de paiement. Cet intérêt est égal au taux d'intérêts légal.
3. Pluimers est, après l'expiration des 7 jours mentionnés au premier alinéa, habilité à passer au recouvrement du montant qui lui est dû, sans la moindre mise en demeure

Si Plumiers passe à l'action de recouvrement du montant qui lui est dû, les frais de collecte et les frais judiciaires associés seront à charge du consommateur.

4. Si le consommateur reste en carence avec le paiement prévu à l'article 10 et Plumiers a mis le consommateur par écrit ou électroniquement en demeure de verser à temps, Plumiers est en droit de faire arrêter les travaux. Ce qui est formulé dans la phrase précédente ne porte atteinte au droit de Plumiers d'obtenir une indemnisation pour les frais, des dommages et intérêts et la perte de profits.

5. Plumiers conserve la propriété des matériaux non encore traités, jusqu'à ce que le consommateur ait satisfait totalement et sans aucun défaut à temps à ses obligations de paiement.

#### ARTICLE 13 – Non respect du contrat.

1. Au cas où l'une des parties ne se conforme pas totalement ou partiellement à une obligation de l'accord, la contrepartie est en droit de ne pas honorer sa partie de l'accord. En cas d'exécution partielle ou non appropriée, la suspension sera seulement autorisée pour autant que la carence le justifie.

2. Si une des parties ne se conforme pas ou pas totalement, la contrepartie a le droit de dissoudre l'accord, sauf si les carences, vu leur faible importance, ne justifient pas la dissolution.

3. Plumiers a, outre le droit à une indemnisation pour les dommages et les frais, également droit à une indemnisation pour perte de profits.

#### ARTICLE 14 – Propriété de dessin, projets et autres.

1. Les projets, les illustrations, les descriptions, les dessins, les modèles, les budgets et les calculs, etc.. qui sont fournis par Plumiers et dont Plumiers souhaite se réserver la propriété, demeurent la propriété de Plumiers.

2. Tous les droits établis liés à dessins, images, descriptions, dessins, modèles et autres semblables (droits d'auteur, droits des modèles et autres semblables) sont réservés et doivent être respectés.

#### ARTICLE 15 - Garantie

1. Plumiers garantit aux consommateurs que des défauts éventuels dans les travaux seront corrigés gratuitement après la réception durant les périodes à nommer ci-après, sauf s'il n'est pas raisonnable de lui imputer lesdits défauts, ou qu'il peut prouver que le défaut n'a pas été causé par Plumiers dans l'exécution des travaux. Le texte qui précède n'empêche pas que Plumiers peut rester responsable pour tous les défauts éventuels dans les travaux, même après la période nommée, et ceci sur base des dispositions légales. La garantie est accordée pour une période de 10 ans.

2. Le délai de garantie comme nommé au paragraphe 1 est d'application, sauf si Plumiers et le consommateur se mettent d'accord concernant un autre délai de garantie, et ceci par écrit.

3. De petites imperfections, qui ne font pas obstruction à l'usage, la qualité, la durabilité, l'aspect extérieur des travaux fournis, ne tombent pas sous cette garantie.

4. Si Plumiers, au plus tard lors de la conclusion de l'accord, a fourni des instructions d'entretien au consommateur par écrit ou que le consommateur a fait effectuer par des tiers, en son nom, des travaux au projet que Plumiers a effectué, la garantie échoit à l'égard de défauts qui ont été causés par un entretien non conforme aux prescriptions et/ou le traitement ou bien à faire exécuter des travaux par des tiers. La charge de preuve repose auprès de la partie la plus diligente.

5. Ce qui précède est sans préjudice que Plumiers peut rester responsable après les périodes citées, sur base des dispositions légales.

6. Sont exclus de la garantie :

- Les dommages dus à une mauvaise ventilation ou l'absence de ventilation par les consommateurs dans l'espace où les travaux sont effectués ;
- Le/Les dommage (s) qui ne peuvent pas être attribués au matériau et / ou les erreurs dans le montage du travail effectué par Plumiers, les influences extérieures, les modifications aux travaux, les réparations et / ou renouvellements effectués par des tierces personnes,
- Les dommages causés par une maçonnerie et des travaux de finition défectueux appliqués au projet par des tiers, ou justement appliqués à l'objet tel que spécifié dans l'article 6 des présentes conditions et les dommages qui en découlent.

#### ARTICLE 16 – Règlement du Contentieux.

1. Le contentieux entre le consommateur et Pluimers concernant l'exécution de l'accord en rapport avec les services et affaires à livrer ou livrés par Pluimers, peut aussi bien être porté devant la Commission d'Arbitrage du VENIN, voir <http://www.venin.nl>, par le consommateur que par Pluimers.
2. Un différend ne sera considéré que si le consommateur a introduit d'abord sa plainte à Pluimers, pour le moins trois semaines auparavant.
3. Après que la plainte ait été introduite auprès de Pluimers et que, durant les deux mois après que le contentieux ait été introduit, aucune solution efficace n'ait été trouvée avec Pluimers, le différend doit, au plus tard endéans les trois mois après qu'il soit apparu, être introduit auprès d'une des instances nommées ci-dessus.
4. Lorsque le consommateur ou Pluimers introduit un litige, l'autre partie est liée par ce choix. Si Pluimers désire faire cela, il doit demander au consommateur de se prononcer dans les cinq jours ouvrables pour décider si elle accepte. Pluimers doit annoncer par ce fait qu'après l'expiration de ladite période, il se donne le droit d'intenter une action devant les tribunaux concernant ce litige.
5. Le comité d'arbitrage se compose d'un représentant au nom du consommateur, un autre au nom de Pluimers et un membre indépendant d'une des organisations citées. Les arbitres seront choisis comme de personnes de bonne foi, présentant un caractère raisonnable et équitable. Le processus est réglé par eux.
6. Le comité d'arbitrage se prononce en considération des dispositions dans les lois et règlements et s'appuie sur son expertise. Les décisions du comité d'arbitrage sont effectuées par la voie d'un avis contraignant.
7. Pour le traitement d'un contentieux un dédommagement est dû.  
La partie perdante paiera les frais d'arbitrage. Les arbitres sont habilités de compenser ces coûts, entièrement ou partiellement, si les deux parties sont placés dans leurs torts. Sont également compris comme avances, les frais de témoins et d'experts.
8. Seul le juge du district d'Almelo et le comité d'arbitrage nommés ci-dessus sont habilités à prendre connaissance des litiges.

#### ARTICLE 17 – Respect des avis contraignants.

1. Les parties devraient passer à l'exécution des avis contraignants, en consultation avec l'autre partie, endéans les quatre semaines après que le jugement écrit ait été reçu.
2. Pour l'application de cette garantie, il est requis que le consommateur adresse un courrier écrit ou électronique auprès de l'instance de contentieux désignée à cet effet.

#### ARTICLE 18 – Modification aux conditions générales.

Pluimers ne modifiera les présentes conditions générales qu'au cas où une raison valable viendrait à se présenter.