CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1 **Identité, définitions et champ d'application : 1.1** Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre, commande, vente, fabrication, livraison, exportation, entreprise de travaux, pose, réparation et prestation connexe exécutée par NOBEL Flooring BV, dont le siège social est établi Steenweg op Gierle 284/1, 2300 Turnhout, Belgique, numéro d'entreprise BE 0840.846.055 (ci-après « Nobel »).

1.2 Le « Client » désigne toute personne physique ou morale qui contracte avec Nobel. Le « Consommateur » est une personne physique agissant à des fins étrangères à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle ; tout autre Client est un « Client professionnel ». Les « Biens » comprennent notamment les parquets, éléments en bois et accessoires. Les « Travaux » comprennent la préparation du chantier, l'égalisation, la pose, la finition, l'entretien et les réparations expressément repris dans la confirmation de commande de Nobel.

1.3 En cas de contradiction, l'ordre de priorité suivant s'applique : (i) la confirmation de commande signée ou la convention particulière de Nobel, (ii) l'offre et ses annexes techniques expressément acceptées, (iii) les présentes conditions. Les plans, cahiers des charges ou conditions d'achat du Client ne s'appliquent que si Nobel les accepte expressément par écrit.

1.4 Le Client reconnaît avoir reçu les présentes conditions avant la conclusion du contrat. L'acceptation d'une offre, le paiement d'un acompte, la livraison de matériaux ou le commencement des Travaux vaut acceptation. Les conditions générales du Client sont exclues, sauf acceptation écrite et expresse d'une disposition déterminée par Nobel.

1.5 Les dispositions impératives du droit de la consommation prévalent. Si une disposition est nulle ou inapplicable, elle sera limitée à ce qui est légalement admissible et les autres dispositions resteront en vigueur.

2 **Offres, commandes et étendue des prestations : 2.1** Sauf indication contraire, les offres sont valables trente jours et restent sans engagement jusqu'à confirmation écrite de Nobel. La commande devient contraignante lorsque Nobel la confirme par écrit, commence son exécution avec l'accord du Client ou reçoit l'acompte convenu.

2.2 Seuls les Biens et Travaux expressément décrits dans la confirmation de commande sont compris. La démolition, les travaux structurels, le traitement de l'humidité, le séchage, les protocoles de chauffage, le déplacement de mobilier, les raccordements, la protection contre les autres corps de métier, la peinture, le plafonnage, le Mortex, le microciment, les résines, revêtements, carrelages et autres finitions sont exclus, sauf mention expresse.

2.3 Les quantités et mesures fondées sur des plans ou informations préliminaires sont estimatives jusqu'au mesurage définitif. Les modifications, travaux supplémentaires, temps d'attente et adaptations dus à des informations incorrectes ou incomplètes sont facturés aux tarifs convenus ou, à défaut, aux tarifs habituels de Nobel. Pour les Consommateurs, les travaux supplémentaires entraînant un supplément de prix sont soumis à une approbation préalable chaque fois que cela est raisonnablement possible.

2.4 Les échantillons, photographies, visualisations et présentations en showroom sont indicatifs. Ils ne peuvent reproduire toutes les variations naturelles du bois, de couleur, de veinage, de texture, de brillance, de vieillissement ou de finition artisanale.

3 **Collaboration du Client et coordination du chantier : 3.1** Le Client fournit des plans, dimensions, calendriers et informations complets et exacts concernant l'usage prévu, les charges, le support, l'humidité, le chauffage par le sol, les techniques du bâtiment et les autres corps de métier. Nobel peut se fier à ces informations, sauf inexactitude manifeste.

3.2 Le Client garantit un accès sûr et dégagé, ainsi que l'électricité, l'eau, l'éclairage, la ventilation, le stockage, l'évacuation des déchets et un chantier propre, fermé, sec, chauffé et adapté à l'exécution convenue.

3.3 Le Client ou l'entrepreneur principal coordonne les corps de métier et l'ensemble du phasage. Nobel n'est pas responsable des retards, salissures, dommages ou incompatibilités causés par d'autres entrepreneurs, fournisseurs, occupants ou par des conditions de chantier étrangères à sa mission convenue.

3.4 Nobel peut reporter ou suspendre l'exécution si le chantier est dangereux ou inadapté, ou si les conditions convenues ne sont pas remplies. Les frais d'attente, de déplacement, de stockage, de mobilisation et de replanification qui en résultent sont supportés par le Client dans la mesure où la cause lui est imputable ou est imputable aux personnes dont il répond.

4 **Support, climat et chauffage par le sol : 4.1** Sauf si la préparation est expressément comprise, le Client répond d'un support stable, suffisamment plan, cohésif, propre, durablement sec et adapté au système de sol choisi. Les mouvements structurels, remontées d'humidité, humidité résiduelle, fuites et défauts des chapes, dalles, gîtages ou de l'enveloppe du bâtiment restent étrangers à la mission de Nobel.

4.2 Le bâtiment doit être fermé au vent et à l'eau et présenter un climat intérieur stable avant, pendant et après la pose. Le chauffage par le sol doit être mis en service et utilisé conformément au protocole de chauffe et de refroidissement prescrit. Le Client maintient les plages de température et d'humidité relative communiquées par Nobel ou le fabricant concerné.

4.3 Les mesures d'humidité, de température et d'hygrométrie constituent des relevés ponctuels effectués aux endroits accessibles. Sauf obligation de surveillance distincte expressément acceptée par Nobel, elles ne garantissent pas l'absence d'humidité cachée ou future, de fuite, de condensation ou de variation climatique.

4.4 Si Nobel constate une situation manifestement inadaptée, elle avertit le Client et peut formuler une réserve, recommander des corrections ou suspendre les Travaux. La poursuite à la demande écrite et éclairée du Client ne rend pas Nobel responsable des conséquences imputables à cette situation, sous réserve du droit impératif.

5 **Bois, fabrication, échantillons et tolérances : 5.1** Le bois est un matériau naturel. Les différences de couleur, de veinage, de nœuds, d'aubier, de pores, de texture, de dimensions, de brillance, d'oxydation et de vieillissement, ainsi que les mouvements saisonniers, sont des caractéristiques inhérentes et ne constituent pas des défauts lorsqu'elles restent dans les limites de l'échantillon, du classement convenu ou des tolérances usuelles du secteur.

5.2 Nobel exécute conformément aux spécifications expressément convenues et aux normes impératives applicables. Les écarts mineurs qui n'affectent pas substantiellement l'usage normal ou l'aspect convenu ne constituent pas une non-conformité.

5.3 Si un matériau ou composant prescrit devient indisponible, Nobel peut proposer une alternative techniquement et esthétiquement équivalente. Toute modification substantielle requiert l'accord du Client ; le Consommateur conserve tous ses droits impératifs.

5.4 Les Biens sur mesure ou fabriqués artisanalement peuvent présenter des tolérances dimensionnelles et visuelles raisonnables. Avant la production, le Client vérifie les dimensions, motifs, couleurs, classements et choix de finition repris dans la confirmation de commande.

6 **Prix, taxes et adaptations : 6.1** Sauf mention expresse, les prix s'entendent hors TVA, droits, taxes à l'importation, frais de douane, assurance, emballage spécial, déchargement, grutage, autorisations, stockage et taxes locales. Les offres aux Consommateurs indiquent le prix total ou une méthode de calcul transparente conformément à la loi.

6.2 Pour les Clients professionnels, Nobel peut adapter le prix de la partie non exécutée lorsque les coûts documentés des matières premières, de l'énergie, de la main-d'œuvre, du transport, des taux de change, des droits ou des mesures obligatoires augmentent après l'offre. L'adaptation reflète l'incidence réelle. Si elle dépasse dix pour cent, le Client professionnel peut annuler la partie non exécutée dans les huit jours de la notification, sous réserve du paiement des prestations réalisées et des fabrications sur mesure déjà engagées.

6.3 Les prix applicables aux Consommateurs ne peuvent être révisés que si le contrat contient un mécanisme légal, objectif et réciproque de révision, ou si le Consommateur accepte expressément la modification.

7 **Facturation et paiement : 7.1** Les factures sont payables selon l'échéancier convenu et, à défaut de délai particulier, dans les huit jours calendrier de la date de facture. Des acomptes peuvent être exigés avant l'approvisionnement, la production, l'expédition ou la pose. Le paiement s'effectue sans compensation ni retenue, sauf disposition impérative contraire.

7.2 Le Client professionnel en défaut est redevable, de plein droit et sans mise en demeure préalable, des intérêts et indemnités prévus par la loi belge du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. Nobel peut également recouvrer les frais raisonnables de recouvrement non couverts par l'indemnité forfaitaire légale.

7.3 Le Consommateur n'est mis en défaut qu'après le premier rappel gratuit et le délai d'attente imposés par le Livre XIX du Code de droit économique. Ensuite, les intérêts sont limités au maximum légal et l'indemnité forfaitaire ne peut dépasser : 20 EUR pour un solde inférieur ou égal à 150 EUR ; 30 EUR majorés de 10 % de la tranche comprise entre 150,01 EUR et 500 EUR pour un solde de 150,01 EUR à 500 EUR ; et 65 EUR majorés de 5 % de la tranche supérieure à 500 EUR, avec un maximum de 2.000 EUR, sous réserve de toute modification impérative ultérieure.

7.4 Les paiements sont imputés d'abord sur les frais et intérêts récupérables, puis sur le principal le plus ancien, sauf disposition impérative contraire. La contestation d'une facture ne suspend pas le paiement des montants non contestés.

8 **Livraison, transport et exportation mondiale : 8.1** Pour les livraisons internationales, la règle Incoterms® 2020 et le lieu désigné dans la confirmation de commande déterminent les obligations de livraison, les risques et les coûts. À défaut d'Incoterm indiqué, la livraison a lieu dans les établissements de Nobel et le Client organise l'enlèvement.

8.2 Les risques sont transférés au moment prévu par l'Incoterm convenu ou, pour les Biens posés, lors de la réception des Travaux concernés, sauf disposition impérative du droit de la consommation. La réserve de propriété est régie séparément par l'article 10.

8.3 Sauf obligation expressément mise à charge de Nobel par l'Incoterm choisi, le Client est responsable des licences d'importation, du dédouanement, des droits et taxes locaux, des exigences du pays de destination et d'un accès, déchargement et stockage appropriés.

8.4 L'exécution est soumise aux contrôles à l'exportation, sanctions, embargos et restrictions des transporteurs applicables. Nobel peut suspendre ou refuser une opération illicite sans engager sa responsabilité et rembourse les montants relatifs à la partie non exécutée, après déduction des frais licites et inévitables.

8.5 À la réception, le Client contrôle les emballages et quantités et mentionne les dommages de transport apparents sur le document du transporteur avant signature. Les droits impératifs du Consommateur restent inchangés.

9 **Délais, planification, stockage et force majeure : 9.1** Les délais de livraison et d'exécution sont indicatifs, sauf confirmation expresse de leur caractère contraignant. Ils ne commencent à courir qu'après réception de toutes les approbations, mesures, informations, accès et paiements requis du Client.

9.2 Aucune partie n'est responsable d'un retard ou d'une inexécution causé par un événement échappant raisonnablement à son contrôle et qui ne pouvait raisonnablement être prévu ou évité, notamment une catastrophe naturelle, un incendie, des mesures épidémiques, une guerre, des troubles civils, des sanctions, des restrictions publiques, une grève, une perturbation des transports, une panne de réseau ou une pénurie exceptionnelle de matériaux.

9.3 L'obligation affectée est suspendue pendant la durée et dans la mesure de l'événement. La partie affectée avertit l'autre et prend des mesures raisonnables pour en limiter les effets. Si l'exécution devient définitivement impossible ou est retardée de plus de nonante jours, chaque partie peut résilier la partie non exécutée sans indemnité ; les Travaux réalisés, Biens livrés et engagements inévitables restent dus.

9.4 Si le Client reporte la livraison ou la pose alors que les Biens sont prêts, Nobel peut les stocker aux risques du Client et facturer, après notification, des frais raisonnables de manutention, d'assurance et de stockage.

10 **Réserve de propriété : 10.1** Tous les Biens restent la propriété de Nobel jusqu'au paiement intégral de toutes les sommes dues au titre du contrat concerné, y compris les intérêts et frais autorisés. Les risques peuvent toutefois être transférés antérieurement conformément à l'article 8.

10.2 Le Client professionnel conserve les Biens impayés de manière identifiable, les stocke correctement, les assure et ne les met pas en gage ni ne les cède en dehors de son activité normale. Il avertit immédiatement Nobel de toute saisie ou revendication d'un tiers.

10.3 Sous réserve du droit applicable et sans trouble de l'ordre public, Nobel peut reprendre les Biens impayés après résiliation ou défaut de paiement exécutoire. Le Client accorde un accès raisonnable. La reprise ne vaut pas renonciation au solde restant dû ni aux dommages.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

11 **Exécution, réception et utilisation : 11.1** Nobel exécute les Travaux convenus avec les soins professionnels raisonnables. Les menus travaux restant à réaliser qui n'empêchent pas l'usage normal ne justifient pas un refus de réception ; ils sont consignés et corrigés dans un délai raisonnable.

11.2 La réception a lieu lorsque les Travaux sont présentés comme achevés, mis en service ou approuvés, sous réserve des remarques consignées. Le Client signale précisément les défauts apparents ou éléments inachevés lors de la réception ou dès que raisonnablement possible ensuite.

11.3 Après réception, le Client est responsable du nettoyage, de l'entretien, de la maîtrise du climat, du traitement des liquides renversés et de la protection du sol conformément aux instructions de Nobel ou du fabricant.

11.4 Après réception, le Client protège les Biens et Travaux de Nobel contre les dommages causés par d'autres entrepreneurs, occupants ou utilisateurs. La réparation de tels dommages n'est couverte par aucune garantie et, si elle est confiée à Nobel, elle est facturée comme travail supplémentaire.

12 **Séparation des Travaux de Nobel et des finitions ultérieures : 12.1** Nobel est uniquement responsable des Biens et Travaux qu'elle a expressément fournis ou exécutés, et seulement dans la mesure où un défaut lui est directement imputable. Nobel n'assume aucune responsabilité pour l'ensemble de la construction, les travaux d'autres entrepreneurs ou la compatibilité et les performances d'un système de finition choisi ou appliqué par un tiers.

12.2 Lorsque Nobel fournit ou pose un parquet, sa responsabilité est limitée au parquet et aux opérations de pose comprises dans sa commande. Les dommages, taches, fissures, décollements, décolorations ou autres défauts affectant la peinture, le plafonnage, les plinthes, menuiseries, vitrages, murs, plafonds ou toute finition adjacente ou ultérieure ne sont pas couverts du seul fait qu'ils apparaissent après la pose du parquet.

12.3 Lorsque Nobel applique un produit ou une couche d'égalisation sans réaliser la finition finale, sa responsabilité est limitée aux travaux d'égalisation convenus. Nobel n'est pas responsable du Mortex, microciment, résine, revêtement, carrelage ou autre finition appliquée ultérieurement par un tiers, ni des performances de l'ensemble du système multicouche.

12.4 Avant de commencer, l'entrepreneur chargé des travaux restants ou de la finition finale doit évaluer professionnellement si le support et les conditions du chantier conviennent à son propre système. Il vérifie au minimum la planéité, la cohésion, la résistance à la traction, la sécheresse, les fissures, joints, contaminations, la compatibilité du primaire, le temps de séchage, la température et l'humidité pertinents ; suit les prescriptions de son fabricant ; et détermine toute préparation, armature, désolidarisation ou correction complémentaire. Les joints de construction et de dilatation existants doivent être respectés et, si la finition choisie l'exige, prolongés ou traités au moyen d'un profil approprié.

12.5 Toute objection ou demande de correction de l'entrepreneur de finition doit être adressée par écrit à Nobel et au Client avant la poursuite des travaux, avec une motivation précise et les mesures utiles. En commençant ou poursuivant sans réserve écrite, cet entrepreneur confirme, entre les parties contractantes et dans les limites de la loi, que l'état apparent du support convenait à son système.

12.6 Les fissures, décollements, cloques, variations de couleur ou autres dommages d'une finition réalisée par un tiers ne sont pas imputables à Nobel du seul fait qu'elle a exécuté une couche sous-jacente. Nobel n'est responsable que si une expertise technique démontre un défaut dans sa propre couche et un lien causal direct entre ce défaut et le dommage réclamé. Les mouvements ou défauts provenant de la structure, de la chape, des techniques, de l'humidité, des joints de dilatation, des produits de tiers ou de leurs méthodes d'application sont exclus.

12.7 L'exécution par Nobel d'une correction recommandée par l'entrepreneur de finition ne fait pas de Nobel le concepteur, l'applicateur ou le garant du système de finition de cet entrepreneur, sauf acceptation écrite et expresse de cette responsabilité plus large. Nobel avertit néanmoins d'une inaptitude manifeste dont elle a connaissance.

13 **Garantie et conformité : 13.1** Lorsque le contrat constitue une vente à un consommateur, celui-ci bénéficie de la garantie légale de conformité de deux ans et de tous les autres recours impératifs du droit belge. Les présentes conditions ne limitent pas ces droits.

13.2 En outre, Nobel accorde une garantie commerciale de dix ans sur les éléments de parquet fabriqués par Nobel en cas de défaut de fabrication prouvé, à compter de la livraison. Cette garantie commerciale s'applique uniquement au Client initial, ne remplace pas la garantie légale et suppose une pose, une utilisation, un entretien et des conditions climatiques corrects.

13.3 Les produits de tiers sont couverts par les droits légaux applicables et toute garantie du fabricant pouvant être transférée. Les changements naturels de couleur, l'oxydation, l'exposition à la lumière et le vieillissement normal ne sont pas garantis.

13.4 Dans les limites de la loi, les garanties excluent l'usure normale, les rayures, chocs, empreintes, salissures, nettoyages incorrects, défauts d'entretien, humidité excessive ou insuffisante, infiltrations, fuites, mouvements du bâtiment ou du support, mauvaise utilisation du chauffage par le sol, infestations, incendies, modifications, réparations ou finitions de tiers et le non-respect des instructions écrites.

13.5 Après une réclamation fondée, Nobel peut inspecter et, à son choix et sous réserve des recours impératifs du Consommateur, réparer, remplacer ou réexécuter la partie défectueuse. Le recours ne couvre pas les finitions étrangères ni leur remise en état en dehors de la mission convenue de Nobel, sauf responsabilité imposée par la loi.

14 **Contrôle et réclamations : 14.1** Les réclamations décrivent précisément le défaut allégué, identifient la zone ou les Biens concernés et comprennent les photographies, données de lot et informations de chantier disponibles. Le Client distingue les défauts apparents des défauts qui ne pouvaient raisonnablement être découverts lors de la livraison ou de la réception.

14.2 Le Client professionnel notifie par écrit les défauts apparents dans les huit jours calendrier suivant la livraison ou la réception et les défauts cachés dans les trente jours calendrier de leur découverte, et en tout cas dans le délai légal de prescription applicable. Une notification tardive ne fait perdre le recours que dans la mesure où elle porte préjudice à l'examen ou au remède de Nobel. Les délais impératifs du Consommateur restent inchangés.

14.3 Le Client préserve la situation concernée et offre à Nobel une possibilité raisonnable d'examiner et de corriger avant toute expertise destructive, dépose ou réparation par un tiers, sauf urgence raisonnablement nécessaire pour éviter une aggravation. Les preuves et matériaux déposés sont conservés dans la mesure du possible.

14.4 Une réclamation ne suspend pas le paiement des montants non contestés. La participation à une inspection ou à des discussions amiables ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité.

15 **Responsabilité : 15.1** Nobel n'est responsable que des dommages dont il est prouvé qu'ils résultent directement d'un manquement contractuel ou légal qui lui est imputable. Le demandeur établit le défaut, le dommage et le lien causal, sous réserve des règles impératives relatives à la charge de la preuve.

15.2 Pour les Clients professionnels et dans les limites de la loi, Nobel n'est pas responsable des dommages indirects ou consécutifs, notamment perte de bénéfice, de production, d'usage, de chance ou de clientèle et interruption d'activité. La responsabilité globale de Nobel est limitée au montant le plus élevé entre la valeur nette facturée de la partie défectueuse du contrat et le montant effectivement versé par l'assurance responsabilité applicable de Nobel.

15.3 Aucune exclusion ou limitation ne s'applique en cas de fraude, dol, faute intentionnelle, faute lourde lorsque sa limitation est interdite, décès ou dommage corporel causé par négligence, responsabilité impérative du fait des produits ou responsabilité qui ne peut légalement être exclue ou limitée.

15.4 Dans la mesure permise par le Livre 6 du Code civil belge, le Client professionnel fonde en priorité sur le contrat les recours liés à son exécution et ne poursuit pas les travailleurs, administrateurs, sous-traitants ou autres auxiliaires de Nobel sur une base extracontractuelle lorsque ceux-ci peuvent invoquer les mêmes moyens de défense et limitations. Cette clause est stipulée à leur profit. Les droits impératifs restent inchangés.

15.5 Chaque partie ne garantit l'autre contre les recours de tiers que dans la mesure où ceux-ci sont causés par son propre manquement imputable, sa faute ou les personnes dont elle répond légalement. Aucune partie ne doit garantir l'autre contre la faute propre de cette dernière.

16 **Annulation, suspension et résiliation : 16.1** Si le Client annule avant l'achèvement sans manquement imputable à Nobel, il paie les Travaux réalisés, les Biens livrés, les engagements non annulables, la fabrication sur mesure, la démobilisation et le manque à gagner démontré de Nobel, dans les limites de la loi. Pour les contrats d'entreprise, cette disposition reflète l'article 1794 de l'ancien Code civil lorsqu'il est applicable.

16.2 Le droit légal de rétractation du Consommateur s'applique lorsqu'il est imposé par la loi. Il peut être exclu pour les Biens confectionnés selon les spécifications du Consommateur ou nettement personnalisés, ainsi que pour les services pleinement exécutés après accord préalable exprès et reconnaissance du Consommateur, conformément au Livre VI du Code de droit économique.

16.3 Chaque partie peut suspendre ou résilier conformément au Livre 5 du Code civil belge après un manquement suffisamment grave et moyennant la notification ou le délai de remède requis. Une action immédiate est permise lorsque la loi l'autorise, notamment en cas de risque d'insolvabilité ou de refus non équivoque d'exécuter.

16.4 Pour les Clients professionnels, Nobel peut demander un paiement anticipé ou une sûreté raisonnable si des informations objectives révèlent une détérioration substantielle de la solvabilité. L'exécution peut être suspendue jusqu'à la constitution de la sûreté.

17 **Propriété intellectuelle et documentation : 17.1** Les créations, dessins, échantillons, motifs, spécifications, photographies, savoir-faire et méthodes de production fournis par Nobel restent sa propriété intellectuelle, sauf cession écrite et expresse.

17.2 Le Client ne peut utiliser la documentation du projet que pour le projet convenu et ne peut la reproduire, la commercialiser ou la communiquer afin de fabriquer des produits concurrents, sauf si cela est nécessaire à l'exploitation, à l'entretien, au respect de la loi ou à l'achèvement du projet.

18 **Droit applicable et litiges : 18.1** Le contrat est régi par le droit belge. La Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11 avril 1980 (CVIM/CISG) est exclue, sauf disposition expresse contraire de la confirmation de commande.

18.2 Les parties tentent d'abord de bonne foi de résoudre tout litige par une concertation écrite et, pour les questions techniques, par une inspection contradictoire ou une expertise indépendante lorsqu'elle est proportionnée. Cette disposition n'empêche pas les mesures provisoires urgentes et n'interrompt pas les délais impératifs.

18.3 Pour les litiges avec un Client professionnel, les tribunaux de l'arrondissement judiciaire d'Anvers, division Turnhout, sont exclusivement compétents, sans préjudice du droit de Nobel de saisir les tribunaux du siège du Client. Un Consommateur ne peut agir ou être cité que devant les tribunaux compétents en vertu du droit impératif.

18.4 Le présent texte français est une traduction des conditions en langue néerlandaise. En cas de divergence ou d'ambiguïté, la version néerlandaise prévaut, sauf convention écrite et expresse des parties donnant priorité à la version française.