

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE PRESTATIONS ET DE MARCHANDISES – PROACTIF SIS Sàrl

Article 1 : Dispositions générales

1. PROACTIF SIS Sàrl est une société commerciale en vue d'exercer une activité économique à finalité sociale de droit luxembourgeois établie et ayant son siège social à L-5324 Contern, 5, rue Laiteschbaach inscrite au Registre de Commerce et des Sociétés du Luxembourg sous le numéro RCS B 90598. Dans les présentes conditions générales, elle sera nommée « la Société ».
2. Dans les présentes conditions générales, le terme « Client » désigne toute personne qui a reçu une offre de la Société, et/ou l'a signée, et/ou a signé un bon de commande et/ou a signé tout autre document en vue de la réalisation de prestations par la Société.
3. Les présentes conditions sont jointes à toute proposition d'offre et/ou de commande et/ou de contrat d'entretien.
4. Le Client reconnaît avoir pris connaissance, au moment de la passation de la commande et/ou de la signature de l'offre, des présentes conditions générales de vente. Sauf conditions particulières écrites, toute commande entraîne de plein droit de la part du Client son adhésion sans réserve aux présentes conditions générales.
5. La Société et le Client conviennent que leurs relations seront exclusivement régies par les présentes à l'exclusion des éventuelles conditions générales ou particulières du Client qui n'auraient pas été, au préalable, acceptées par la Société. Aucune dérogation aux présentes conditions ne vaut si elle n'a pas été acceptée par écrit par la Société.
6. Dans le cas où l'une des stipulations des présentes conditions générales deviendrait, en totalité ou en partie, nulle, inapplicable, illégale ou caduque, ceci serait sans effet sur la validité des autres stipulations de ces conditions générales ou des autres documents contractuels.

Article 2 : Champ d'application

7. Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les offres, bons de commande, factures, vente de produits et prestations de services conclus et/ou exécutés par la Société avec ses Clients.
8. Les conditions générales applicables sont celles en vigueur à la date de la commande, c'est-à-dire à la date de la signature de l'offre par le Client.

Article 3 : Offres

9. En principe, l'établissement de l'offre est gratuit mais la Société se réserve le droit de facturer l'établissement de l'offre. Dans ce cas, le Client en sera averti avant l'établissement de l'offre.
10. L'offre ne constitue qu'une proposition. La commande ne devient définitive que lorsque le Client signe et accepte l'offre. Après cette signature, l'offre fait office de bon de commande et de contrat entre la Société et le destinataire de l'Offre.
11. Sauf indication contraire dans l'offre, celle-ci est valable un (1) mois à compter de la date de son établissement par la Société et n'inclut que les prestations et produits qui y sont décrits.
12. L'offre concerne uniquement les prestations, exécutées dans des conditions normales. Elle n'inclut pas :
 - a) les prestations préparatoires et accessoires des prestations et produits décrits ;
 - b) les prestations imposées par des conditions imprévues, qui seront susceptibles de survenir en cours d'exécution et de faire l'objet de facturations supplémentaires ;
 - c) les frais liés aux demandes d'autorisation devant être formulées par le Client au motif qu'elles sont exigées par des lois, règlements ou toute autre règle administrative ou de quelque nature que ce soit, applicable à l'offre et au contrat, des règlements de copropriété ou/et par des mesures de sécurité.
13. L'offre est établie sur la base du taux de TVA applicable au moment de la signature ; toute variation de ce taux découlant des dispositions législatives ou réglementaires après la

signature de l'offre sera répercutée au Client sur la facture finale.

14. L'offre est réalisée sous réserve des constatations qui seront réalisées lors de la mise en œuvre des prestations. S'il résulte des constatations que les prestations doivent être modifiées, la Société en informera le Client afin de formaliser une nouvelle offre. La réalisation d'une nouvelle offre n'est pas à considérer comme un refus de remplir ses obligations par la Société ou comme une résiliation unilatérale de la part de la Société mais de son droit légitime d'adapter son offre aux circonstances dans lesquelles la Société doit intervenir. Les prestations pourront être suspendues pendant la période de préparation de la nouvelle offre.
15. L'offre ne peut être modifiée qu'après accord exprès de la Société. Sur demande du Client, la Société peut plus précisément accepter de modifier les éléments suivants : le délai de réalisation des prestations et/ou des ventes prévues, le prix prévu par l'offre initiale et la facturation.

Article 4 : Annulation et modification des prestations

16. À partir du jour de signature de l'offre ou du bon de commande, si le Client veut demander l'annulation ou la modification d'une prestation, le Client doit s'adresser à la Société au moins vingt-quatre (24) heures ouvrables avant le commencement des prestations, en envoyant un courrier électronique à l'adresse suivante : info@proactif.lu. La demande d'annulation ou de modification peut entraîner des frais conformément aux alinéas suivants.
17. Toute résiliation ou annulation unilatérale de l'offre après sa signature par le Client met à sa charge, sans préjudice des éventuels dommages et intérêts qui pourraient être réclamés, une indemnité de 10% du montant total de l'offre. Cette somme doit être versée dans les trente (30) jours suivant l'information de l'annulation ou de la résiliation.
18. À partir du jour de signature de l'offre ou du bon de commande, si le Client demande une annulation ou une modification de prestation à la Société moins de vingt-quatre (24) heures avant le commencement des prestations, des frais administratifs lui seront facturés à un prix forfaitaire de cinquante (50) euros TTC par prestation annulée. Ces frais s'ajouteront à l'éventuel acompte qui aurait été versé par le Client, tel que précisé ci-dessous, à l'article 5 des présentes conditions générales ainsi qu'à l'indemnité de 10% stipulée au paragraphe 17 ci-dessus.
19. Toute demande de modification des prestations demandées par le Client avant le début de leur exécution donne lieu à l'établissement d'une nouvelle offre. La Société se réserve dans ce cas le droit de ne pas accepter de soumettre une nouvelle offre si elle considère que la modification des prestations demandée par le Client est trop éloignée de l'offre initiale ou comme sortant des compétences ou ressources de la Société.

Article 5 : Acomptes

20. La Société se réserve le droit de demander le paiement de 30 % du prix global des prestations à fournir en guise d'acompte et de ne commencer l'exécution de la commande qu'après réception de l'acompte.
21. Sans préjudice de l'application des frais administratifs prévus à l'article 4 des présentes conditions générales, si le Client se désiste ou se rétracte entre la signature de l'offre (ou du bon de commande) et la date prévue pour le début des prestations ou, si le Client ne règle pas le montant de l'acompte avant le délai convenu pour le commencement des prestations, l'acompte restera acquis à la Société à titre de dommages et intérêts sans que cette stipulation puisse nuire au droit pour la Société de réclamer, en plus, tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

Article 6 : Prix et facturation

22. Les prix sont exprimés toutes taxes comprises (T.T.C.).
23. Sauf stipulation contraire, les prix des marchandises sont des prix départ magasin. Une participation aux frais de transport

peut être portée en compte, suivant le volume de la commande et les circonstances du transport.

24. Sauf dispositions contraires dans l'offre signée avec le Client, les prestations de services sont facturées comme suit :
- en régie, c'est-à-dire, à l'heure : les heures sont facturées au Client sur base des fiches de travail signées. La facturation en régie s'applique également aux prestations supplémentaires non comprises dans l'offre initiale. Ces prestations supplémentaires seront alors facturées selon les tarifs en vigueur au jour des prestations accomplies chez le Client ;
 - mensuellement pour les contrats impliquant la présence de personnel chez le client et/ou d'entretien, dont les termes sont revus annuellement avec le Client notamment compte tenu des variations légales ou autres éléments participant au contrat ;
 - selon les états d'avancement effectués en conformité avec les stipulations de l'offre.
25. Tous les frais occasionnés par des événements indépendants de la volonté de la Société feront l'objet de suppléments à charge du Client, de même que les interruptions de travail qui seraient dues : à des intempéries, ou à des fermetures des locaux, bureaux et ateliers de la Société par décision gouvernementale ou en raison d'une force majeure au sens de l'article 1218 du code civil.

Article 7 : Paiement, pénalités et indemnités

26. Sauf stipulations contraires, les factures sont payables par virement bancaire dès réception de la facture en conformité avec les stipulations de l'offre.
27. Le défaut de paiement d'une facture peut entraîner la suspension du ou des intervention(s) en cours et future(s) de la Société, sans mise en demeure préalable.
28. Toute facture non réglée à l'échéance convenue porte de plein droit un intérêt de retard à un taux qui sera supérieur de 2% au taux de l'intérêt légal en matière de commerce, à partir de la date de l'échéance.
29. Les pénalités de retard prévues à l'alinéa précédent ne constituent pas une clause de dédommagement forfaitaire et sont sans préjudice des droits de la Société de réclamer des dommages et intérêts pour tout préjudice qu'elle subisse du fait du non-paiement des factures par le Client.
30. En cas de procédure de recouvrement contentieuse, une indemnité de 15% s'appliquera également sur les sommes restantes dues, pénalités de retard incluses.
31. Le Client ne pourra en aucun cas réclamer des dommages et intérêts à la Société pour tout préjudice et/ou dommage qui pourrait résulter de la suspension par la Société de ses prestations suite au défaut de paiement d'une facture émise par la Société.

Article 8 : Autorisations préalables à l'exécution des prestations

32. Il appartient au Client de s'informer sur les autorisations exigées par des règles légales, réglementaires ou administratives, des règlements de copropriété ou/et par des mesures de sécurité.
33. Il lui appartient de réaliser, sous sa seule responsabilité, l'ensemble des demandes visant à obtenir lesdites autorisations.
34. Il s'engage à être en possession des autorisations requises avant l'exécution des prestations par la Société ; s'il ne respecte pas cette obligation, la Société se réserve le droit de suspendre l'exécution des prestations jusqu'à ce qu'il le fasse.

Article 9 : Livraison

35. L'endroit précis de la livraison devra être accessible par la voie publique ou par une voie carrossable mise à disposition par le Client. Sous peine d'engager sa responsabilité, ce dernier devra prendre toutes les dispositions pour que les véhicules du vendeur puissent circuler sans risque pour le personnel, le matériel et les installations, ainsi que pour les tiers dont la présence sur le chantier est justifiée.
36. La Société décline toute responsabilité en cas de dommage causé par un de ses véhicules (ou l'un des véhicules

mandatés par elle pour effectuer la livraison) lors des manœuvres sur une voie d'accès non appropriée, ou en cas d'utilisation du véhicule par une personne étrangère à la Société.

37. Tout cas fortuit, même de force majeure, ayant une conséquence directe ou indirecte sur les livraisons, suspend de plein droit les obligations de la Société.
38. La Société décline toute responsabilité pour les pertes, vols ou dommages des marchandises livrées pendant leur transport par un transporteur tiers. Il incombe au Client, s'il souhaite se prémunir contre ces risques, de souscrire une assurance à ses propres frais.
39. Sous réserve du respect des conditions saisonnières, les éventuels délais de livraison convenus ne constituent qu'une indication de période et ils ne sont pas applicables en cas d'intempéries, de force majeure, de catastrophe naturelle, de difficultés d'approvisionnement ou de retard de paiement dans le chef du Client.
40. Les retards éventuels ne pourront être invoqués par le Client comme motif d'annulation de la commande, ni être invoquées par lui pour ouvrir un droit quelconque à l'allocation de dommages et intérêts, dédommagements ou retenues sur les paiements présents et futurs devant être honorés par lui.
41. La Société se trouvant dans l'impossibilité matérielle d'exécuter la commande dans les délais fixés se réserve le droit de substituer aux prestations ou marchandises initialement prévues des prestations ou marchandises d'une qualité équivalente.
42. En cas d'impossibilité de procéder à la livraison de marchandises, la Société se réserve le droit de facturer des frais de stockage des marchandises si le Client ne vient pas emmener les marchandises ou n'accepte pas une nouvelle livraison dans un délai de quinze (15) jours calendaires à partir du retour du produit dans les entrepôts de la Société.

Article 10 : Sous-traitance

43. La Société est en droit de sous-traiter tout ou une partie de ses services à un tiers. Elle pourra également céder, transférer ou aliéner de toute autre manière tous ses droits ou obligations découlant de la relation contractuelle à un tiers, sans avoir à obtenir au préalable le consentement du Client.

Article 11 : Réclamations

44. En principe, le Client ne peut effectuer ses réclamations que dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception des prestations. Il doit les adresser par lettre recommandée à la Société, à l'adresse spécifiée à l'article 1^{er} des présentes conditions.
45. Ce délai ne s'applique pas aux réclamations concernant un vice caché d'une marchandise mais toute réclamation à ce sujet doit être présentée dès l'apparition du vice par lettre recommandée adressée à la Société, à l'adresse spécifiée à l'article 1^{er} des présentes conditions. La Société se réserve le droit de refuser la réclamation au motif qu'elle a été formulée trop tardivement après l'apparition du vice.

Article 12 : Réserve de propriété

46. La Société reste propriétaire de la marchandise livrée jusqu'au paiement intégral et effectif du prix de vente.
47. En cas de non-paiement, même partiel, la Société est en droit d'effectuer la reprise de la marchandise à charge du Client, après lui avoir fait connaître sa volonté formelle par lettre recommandée avec accusé de réception.
48. Le Client est responsable des marchandises à partir de la livraison et il en reste responsable jusqu'au moment de leur remise matérielle. Il assumera la charge de tous les dégâts qui auraient été occasionnés pendant qu'il détendait la marchandise ou dans le cadre de la reprise de la marchandise.
49. La Société se réserve enfin le droit de faire transcrire l'acte constatant la vente afin de bénéficier du privilège du vendeur tel que prévu par la loi.

Article 13 : Retours et échanges de marchandises

50. Les retours ou échanges ne sont en principe pas autorisés sauf acceptation exceptionnelle et explicite par la Société. En

cas d'accord, le Client devra obligatoirement présenter la facture et le bon de livraison.

51. Aucun retour ou échange ne pourra être fait au-delà d'un délai de 8 jours après la livraison.
52. Seules les marchandises tenues en stock et dans leur emballage d'origine pourront être échangées.
53. En cas de retour, le Client devra préciser s'il désire que la marchandise soit enlevée par le vendeur. Dans ce cas, des frais de retour lui seront facturés.

Article 14 : Responsabilité de la Société

54. Les obligations à charge de la Société constituent uniquement des obligations de moyens.
55. La responsabilité de la Société ne pourra pas être engagée au motif qu'il existe de légères différences entre les marchandises fournies et les échantillons présentés au moment de la commande, dans la mesure où une bonne utilisation normale n'est pas compromise.
56. La responsabilité de la Société ne pourra pas être retenue lorsqu'elle aura été empêchée d'exécuter tout ou partie de ses obligations en raison :
 - a) d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil, d'intempéries, de catastrophes naturelles, de sécheresse, d'inondation, de grève ou de tout autre cas fortuit ;
 - b) d'un non-paiement par le Client de tout ou partie d'un montant exigible ou de son refus de procéder à une réception conformément à l'article 16 ;
 - c) d'un manque ou d'un défaut d'entretien, voire d'un entretien non conforme de la part du Client ;
 - d) d'un entretien par un tiers ou d'une intervention quelconque d'un tiers sur les prestations ou marchandises livrées par la Société ;
 - e) d'un défaut ou d'un manque d'information de la part du Client.

Article 15 : Garantie

57. La garantie et la responsabilité de la Société se limitent aux fournitures et prestations fournies par la Société et englobent uniquement le remplacement de pièces défectueuses à l'exclusion de tout autre dommage, notamment les dommages causés par force majeure, les conditions climatiques, telles que, par exemple, le gel, les intempéries, la sécheresse ou encore les tempêtes.

Article 16 : Réception

58. Sauf clause contraire de l'offre, la réception s'effectuera à la fin des prestations ou lors de la livraison de la marchandise.
59. En son absence, l'acheteur déclare mandater toute personne se trouvant sur les lieux de livraison pour réceptionner valablement la marchandise et renonce à toutes actions ou réclamations du chef d'une non réception personnelle.
60. Sous réserve de l'application des dispositions de l'article 11, la prise de possession vaut réception et en l'absence de procès-verbal de réception, les prestations ou la marchandise sont présumés être conformes.

Article 17 : Résiliation à l'initiative de la Société

61. La Société se réserve le droit de résilier la commande, sans délai, en cas de non-respect de l'une des clauses des présentes conditions générales.
62. Le cas échéant, elle conservera les sommes déjà versées, sans préjudice de toute réclamation supplémentaire qu'elle pourrait formuler au titre de dommages-intérêts et le Client ne pourra en aucun cas prétendre à une indemnisation supérieure au prix du Contrat.

Article 18 : Protection des données personnelles

63. La Société s'engage à traiter les données fournies par le Client conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables et notamment au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le RGPD).

64. La Société traite des données à caractère personnel du Client, au sens de l'article 4 du RGPD : des données de contact, des données d'identification et des données financières dans le cadre de l'exécution du contrat.
65. Le RGPD exige que la collecte des données repose sur un fondement juridiquement établi. Le traitement des données récoltées par la Société est basé sur la nécessité du traitement dans l'intérêt légitime de la Société, dans l'objectif de réaliser son objet social et garantir la bonne exécution des commandes passées avec le Client.
66. Les données sont recueillies pour les finalités suivantes :
 - (i) permettre l'exécution des contrats de prestation de services et/ou de fourniture de matériel ;
 - (ii) assurer la gestion de la relation avec le Client ;
 - (iii) assurer le suivi des services prestés ;
 - (iv) permettre la facturation ;
 - (v) développer la relation commerciale (marketing) ;
 - (vi) garantir le recouvrement des impayés ;
 - (vii) gérer les contentieux éventuels.
67. Les données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités susmentionnées ou le temps nécessaire pour permettre à la Société de répondre à ses obligations légales.
68. La Société prend toutes les mesures nécessaires et raisonnables, de nature technique et organisationnelle, pour garantir un niveau de sécurité élevé concernant les données traitées et assurer la protection de ces données contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisé ainsi que toute autre forme de traitement illicite.
69. L'accès aux données à caractère personnel est strictement limité aux employés de la Société habilités à les traiter en raison de leurs fonctions et soumis à une obligation stricte de confidentialité.
70. Les données recueillies pourront éventuellement être communiquées à des sous-traitants de la Société lorsque ceci s'avère nécessaire pour l'accomplissement des prestations souhaitées par le Client. La Société s'engage à s'assurer que chacun des sous-traitants concernés respectera le RGPD dans le traitement des données personnelles transmises.
71. Le Client dispose d'un droit d'information, d'accès, de rectification et d'effacement des données personnelles qui le concernent, conformément aux termes du RGPD. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer aux traitements réalisés ou en demander la limitation. Le Client peut exercer ses droits à tout moment en envoyant un courrier à l'adresse mentionnée à l'article 1^{er} des présentes conditions générales.
72. En s'engageant avec la Société, le Client reconnaît et accepte la collecte et le traitement de ses données à caractère personnel tel que précédemment exposé.

Article 19 : Modification des conditions générales

73. La Société se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis les dispositions de ses Conditions Générales.

Article 20 : Droit applicable et tribunal compétent

74. Le droit luxembourgeois est applicable aux relations contractuelles nouées entre la Société et le Client ainsi qu'à tous les documents contractuels conclus entre la Société et le Client.
75. Tout différend relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales ainsi qu'aux autres documents contractuels conclus entre le Client et la Société fera l'objet d'une recherche de solution amiable. Les parties peuvent aussi décider, par convention, de soumettre le litige à un arbitrage.
76. En cas de conflit persistant, les tribunaux de la Ville de Luxembourg, capitale du Grand-Duché de Luxembourg, seront exclusivement compétents pour résoudre tout litige découlant des relations contractuelles nouées entre la Société et le Client ainsi que de tous les documents contractuels conclus entre la Société et le Client.