

# Conditions générales de prestations de services

## **1. Définitions et champ d'application**

Les conditions générales prestation de services, ci-après dénommées « *les conditions générales* » sont applicables à toutes les commandes passées avec Alina Clean SCS, dont le siège social est sis Chaussée d'Alseberg 842 à 1180 Bruxelles, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0848016362, ci-après dénommé(e) « *le prestataire* ».

Les présentes conditions générales forment le contrat liant le prestataire et le client. Le prestataire et le client sont ci-après dénommés communément « *les parties* ».

Le « *client* » est toute personne physique ou morale qui commande des services au prestataire.

Le « *consommateur* » est le client, personne physique, qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Les présentes conditions générales sont seules applicables. En toute hypothèse, elles excluent les conditions générales ou particulières du client que le prestataire n'aurait pas expressément acceptées par écrit.

Les conditions générales sont librement accessibles à tout moment sur le site web du prestataire : [www.alinaclean.be](http://www.alinaclean.be), de sorte qu'en passant commande auprès de lui, le client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et confirme son acceptation aux droits et obligations y afférents.

Le prestataire se réserve le droit de modifier ces conditions générales à tout moment et sans notification préalable, sous réserve de faire apparaître ces modifications sur son site web. Ces modifications s'appliqueront à toutes les commandes de service(s) passées ultérieurement.

## **2. Offre et commande**

Pour passer commande, le client choisit le(s) service(s) qu'il souhaite commander et en informe le prestataire par téléphone, courrier, email ou au moyen d'un formulaire en ligne.

Le prestataire adresse au client un bon de commande/offre relatif à ces services, et demande éventuellement le paiement d'un acompte. Le bon de commande/offre contient une mention rappelant au client l'application des présentes conditions générales ainsi que l'existence du droit de rétractation pour les consommateurs.

Il appartient au client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur au prestataire.

Le client doit ensuite accepter et renvoyer le bon de commande signé au prestataire, afin de

## CONDITIONS GENERALES DES PRESTATION DE SERVICES

---

confirmer sa commande.

Le prestataire se réserve le droit de suspendre, d'annuler ou de refuser la commande d'un client, notamment dans le cas où les données communiquées par le client s'avèrent manifestement erronées ou incomplètes ou lorsqu'il existe un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

En cas d'annulation de la commande par le client après son acceptation par le prestataire, pour quelque raison que ce soit, hormis le cas de force majeure, une somme équivalente à 30% du prix de la commande sera acquise au prestataire et facturée au client, à titre de dommages et intérêts.

### **3. Paiement**

Les factures sont payables, dans la devise de facturation, au siège social du prestataire, au plus tard trente jours après la date de facturation.

Toute réclamation relative à une facture devra être transmise par écrit et par recommandé au siège social du prestataire, huit jours calendriers après sa réception. À défaut, le client ne pourra plus contester cette facture.

Toute facture impayée à l'échéance produira, de plein droit et sans mise en demeure, un intérêt de retard de 8% par an, pour les particuliers. Pour les commerçants, l'intérêt prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales sera d'application.

Toute facture impayée à l'échéance sera, en outre, majorée de plein droit et sans mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire de 15% du montant total dû à titre de dommages et intérêts.

### **4. Prix**

Le prix des services est indiqué en euros, toutes taxes non comprises.

Toute augmentation de TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée) ou toute nouvelle taxe qui serait imposée entre le moment de la commande et celui de l'exécution sera automatiquement mise à charge du client.

### **5. Délais**

Sauf disposition contraire écrite expressément acceptée par le prestataire, les délais d'exécution mentionnés dans les conditions particulières ne sont pas des délais de rigueur. La responsabilité du prestataire ne pourra être engagée que si le retard est important et s'il lui

## CONDITIONS GENERALES DES PRESTATION DE SERVICES

---

est imputable en raison de sa faute lourde.

Le client ne pourra invoquer les délais d'exécution pour demander la résolution du contrat, réclamer des dommages et intérêts ou faire valoir toute autre revendication, sauf stipulation contraire écrite et expressément acceptée par le prestataire.

En cas de retard dépassant le délai de trente jours ouvrables, le client devra envoyer une mise en demeure par un courrier recommandé au prestataire, lequel pourra alors bénéficier de 50% du temps prescrit pour effectuer les prestations de service commandées.

### **6. Droit de rétractation**

Conformément à l'article VI.47 du Code de Droit Economique, le consommateur qui commande à distance des services auprès du prestataire dispose d'un délai de 14 jours calendriers à dater du jour de la conclusion du contrat, c'est-à-dire du jour où le consommateur a reçu le récapitulatif de sa commande, notamment par email.

Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé au premier jour ouvrable suivant.

Le consommateur peut notifier sa volonté de renoncer à l'achat, au moyen du formulaire de rétractation mis en ligne sur le site web du prestataire, au moyen du formulaire transmis avec le bon de commande ou disponible sur le site du S.P.F. Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie : [economie.fgov.be](http://economie.fgov.be), ou encore par une déclaration dénuée de toute ambiguïté exposant sa décision de se rétracter du contrat.

Le prestataire restituera le montant payé dès que possible et au plus tard dans un délai de 14 jours.

Le consommateur qui accepte expressément que le service commandé soit exécuté avant l'expiration du délai de 14 jours et reconnaît que cette exécution lui fera perdre son droit de rétractation, ne pourra plus exercer celui-ci, conformément à l'article 53 du livre VI du Code de droit économique.

De même, le consommateur ne pourra pas exercer le droit de rétractation s'il se trouve dans le cas d'une des autres exceptions visées à l'article 53 du livre VI du Code de droit économique.

### **7. Résiliation de la commande**

Le client qui ne rentre pas dans les conditions pour bénéficier du droit de rétractation décrit à l'article précédent des présentes conditions et qui désire résilier sa commande en informe le prestataire qui lui indiquera les démarches à suivre.

## CONDITIONS GENERALES DES PRESTATION DE SERVICES

---

L'acompte éventuellement versé par le client au prestataire ne lui sera pas remboursé. Si aucun acompte n'a été payé, le prestataire sera susceptible de réclamer au client une indemnité de résiliation équivalente à 30 % du prix des produits et/ou des services dont la commande a été résiliée par le client.

### **8. Exécution de la commande**

Les délais d'exécution indiqués par le prestataire ne sont fournis qu'à titre indicatif et ne lient pas le prestataire. Un retard dans l'exécution de la commande ne pourra donc en aucun cas donner lieu à une quelconque indemnité, résolution du contrat, suspension des obligations du client, ni au paiement de dommages et intérêts.

La commande n'est exécutée qu'après son complet paiement.

### **9. Réclamation**

Les éventuelles réclamations relatives aux services fournis par le prestataire devront être formulées par écrit, dans un délai de 48 heures après la survenance du fait donnant lieu à réclamation. A défaut, elles ne pourront être prises en compte.

Si une réclamation s'avère fondée, prestataire aura le choix entre remplacer ou rembourser le prix des services concernés.

### **10. Propriété intellectuelle**

Les informations, logos, dessins, marques, modèles, slogans, chartes graphiques, etc., accessibles au travers du site web ou du catalogue du prestataire sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.

Sauf convention contraire expresse et préalable, le client n'est pas autorisé à modifier, reproduire, louer, emprunter, vendre, distribuer ou créer d'œuvres dérivées basées en tout ou partie sur les éléments présents sur le site web ou le catalogue du prestataire.

Sauf dérogation expresse, le prix convenu ne comprend donc aucune cession quelconque de droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle à quelque titre que ce soit.

### **11. Garantie quant aux services prestés**

Le prestataire s'engage à exécuter la prestation de services en bon père de famille.

Le client bénéficie d'une garantie de conformité des prestations fournies par rapport aux prestations initialement demandées. En cas d'anomalie détectée durant cette période, le prestataire en assurera gratuitement et dans les meilleurs délais la correction, sous réserve

## CONDITIONS GENERALES DES PRESTATION DE SERVICES

---

que les anomalies détectées aient été dûment signalées au prestataire.

Sont expressément exclues de la garantie de conformité les prestations demandées à la suite d'une intervention ou d'une modification non autorisées, d'une erreur de manipulation ou d'une utilisation non conforme par le client, ou encore à la suite d'une anomalie engendrée par une intervention du client ou d'un tiers.

Le prestataire déclare que les résultats des prestations qui seraient protégés par le droit de la propriété intellectuelle constituent des créations originales. Dans le cas où il aurait fait appel à des intervenants extérieurs pour réaliser tout ou partie des prestations, il déclare avoir obtenu tous les droits et autorisations nécessaires pour exécuter ces services.

Par conséquent, le prestataire garantit le client contre toute action, réclamation, allégation, revendication ou opposition de la part de toute personne invoquant un droit de propriété intellectuelle ou industrielle, ou un acte de concurrence déloyale, sur tout ou partie des services prestés.

### **12. Responsabilité**

**Généralités.** Le client reconnaît et accepte que toutes les obligations dont est débiteur le prestataire sont exclusivement de moyens et qu'il n'est responsable que de son dol et de sa faute lourde.

Dans l'hypothèse où le client démontre l'existence d'une faute lourde ou dolosive dans le chef du prestataire, le préjudice dont le client peut postuler la réparation comprend uniquement le dommage matériel résultant directement de la faute imputée au prestataire à l'exclusion de tout autre dommage et ne pourra, en toute hypothèse, dépasser 75% (hors taxes) du montant effectivement payé par le client en exécution de la commande.

Le client reconnaît également que le prestataire n'est pas responsable des éventuels dommages directs ou indirects causés par les produits livrés ou aux services fournis, tels que notamment le manque à gagner, l'augmentation des frais généraux, la perte de clientèle, etc.

Le prestataire n'est de même pas responsable en cas de communication de données erronées par le client, ou en cas de commande effectuée en son nom par une tierce personne.

### **13. Internet et nouvelles technologies**

Le client reconnaît les restrictions et les risques liés à l'utilisation d'internet ou de tout autre moyen par lequel le site web est actuellement ou sera à l'avenir mis à disposition. Le client reconnaît aussi les risques de stockage et de transmission d'informations par voie numérique ou électronique.

Le client accepte que le prestataire ne peut être tenu responsable pour tout dommage causé

## CONDITIONS GENERALES DES PRESTATION DE SERVICES

---

par l'utilisation du site web (ainsi que des éventuelles applications) du prestataire ou d'internet, suite aux risques précités.

Le client accepte en outre que les communications électroniques échangées et les backups réalisés par le prestataire puissent servir de preuve.

### **14. Dispositions diverses**

**Cas de force majeure ou cas fortuit.** Le prestataire ne peut être tenu pour responsable, tant sur le plan contractuel qu'extracontractuel, en cas d'inexécution, temporaire ou définitive, de ses obligations lorsque cette inexécution résulte d'un cas de force majeure ou fortuit.

Seront notamment considérés comme des cas de force majeure ou fortuits, les événements suivants : 1) la perte ou la destruction totale ou partielle du système informatique du prestataire ou de sa base de données lorsque l'un ou l'autre de ces événements ne peut raisonnablement pas être directement imputé au prestataire et qu'il n'est pas démontré que le vendeur a omis de prendre les mesures raisonnables permettant de prévenir l'un ou l'autre de ces événements, 2) les tremblements de terre, 3) les incendies, 4) les inondations, 5) les épidémies, 6) les actes de guerre ou de terrorisme, 7) les grèves, déclarées ou non, 8) les lock-out, 9) les blocus, 10) les insurrections et émeutes, 11) un arrêt de fourniture d'énergie (telle que l'électricité), 12) une défaillance du réseau Internet ou du système de stockage des données, 13) une défaillance du réseau de télécommunications, 14) une perte de connectivité au réseau Internet ou au réseau de télécommunications dont dépend le prestataire, 15) un fait ou une décision d'un tiers lorsque cette décision affecte la bonne exécution du présent contrat ou 16) toute autre cause échappant au contrôle raisonnable du prestataire.

**Imprévision.** Si, en raison de circonstances indépendantes de la volonté du prestataire, l'exécution de ses obligations ne peut être poursuivie ou est simplement rendue plus onéreuse ou difficile, le prestataire et le client s'engagent à négocier de bonne foi et loyalement une adaptation des conditions contractuelles dans un délai raisonnable en vue d'en restaurer l'équilibre. A défaut d'accord dans un délai raisonnable, chacune des parties pourra invoquer la résiliation de la relation contractuelle les unissant sans dédommagement ou indemnité de quelque nature que ce soit.

**Résiliation du contrat.** En cas d'insolvabilité du client ou en cas de dettes impayées, même dans le cadre de contrats antérieurs entre le client et le prestataire, ce dernier est en droit de suspendre l'exécution de ses obligations jusqu'au remboursement intégral par le client de toute dette impayée due au prestataire.

En cas d'inexécution de ses obligations par le client, le prestataire pourra résilier le contrat aux torts exclusifs du client sans délai ni indemnité et, le cas échéant, pourra lui réclamer par toute voie de droit le paiement de dommages et intérêts.

## CONDITIONS GENERALES DES PRESTATION DE SERVICES

---

**Illégalité.** L'éventuelle illégalité ou nullité d'un article, d'un paragraphe ou d'une disposition (ou partie d'un article, d'un paragraphe ou d'une disposition) ne saurait affecter de quelque manière la légalité des autres articles, paragraphes ou dispositions des présentes conditions générales, ni non plus le reste de cet article, de ce paragraphe ou de cette disposition, à moins d'intention contraire évidente dans le texte.

**Titres.** Les titres utilisés dans les présentes conditions générales ne le sont qu'à des fins de référence et de commodité seulement. Ils n'affectent en rien la signification ou la portée des dispositions qu'ils désignent.

**Non renonciation.** L'inertie, la négligence ou le retard par une partie à exercer un droit ou un recours en vertu des présentes conditions générales ne saurait en aucun cas être interprété comme une renonciation à ce droit ou recours.

### **Droit applicable et juridictions compétentes**

Les présentes conditions générales sont soumises au droit belge.

En cas de litige relatif à la validité, à l'interprétation, à l'exécution ou à la rupture des présentes conditions générales, les parties s'engagent à recourir à la médiation préalablement à tout autre mode de résolution des conflits.

Les parties désignent dès lors un médiateur agréé par la Commission Fédérale de Médiation (Bd Simon Bolivar, 30 (WTC III) à 1000 Bruxelles - <https://www.cfm-fbc.be/fr>) de commun accord ou chargent un tiers de cette désignation.

Une fois le médiateur désigné, les parties définissent entre-elles, avec l'aide du médiateur, les modalités d'organisation de la médiation et la durée du processus.

Chacune des parties peut mettre fin à la médiation à tout moment, sans que cela ne lui porte préjudice.

En cas d'échec de la médiation, seuls les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles seront compétents.