

# Conditions Générales de Vente

## 1. Généralités

1.1 La relation commerciale entre FRANKE NV, BE0400.297.521, Ring-Oost 10, 9400 Ninove (ci-après FRANKE) et le client professionnel pour la vente de produits et services complémentaires (si contractuellement convenu) est exclusivement régie par ces Conditions Générales de Vente (CGV) dans la version en vigueur et communiquée au moment de la commande respective par le client.

1.2 Des services complémentaires tels que le conseil, la planification, l'installation, la maintenance, les services numériques ou autres peuvent être fournis selon des conditions distinctes et spécifiques définissant ces services commerciaux spécifiques.

1.3 Les modifications et ajustements des CGV ou d'un contrat conclu ne sont valables que s'ils sont acceptés par écrit par FRANKE. Les conditions générales d'achat ou les dispositions contractuelles du client sont expressément rejetées et exclues.

1.4 L'ordre de priorité suivant s'applique à la validité et à l'interprétation en cas de conflit entre les documents suivants : (1) l'offre de FRANKE, (2) la confirmation de commande, (3) les CGV.

## 2. Offres

2.1 Les offres et devis de FRANKE ne sont pas contraignants et sont sujets à modification, sauf indication contraire dans l'offre. Un contrat est conclu par la confirmation de commande (soumise par écrit ou électroniquement) ou par la livraison. FRANKE peut apporter des modifications à la confirmation de commande, à condition qu'elles soient insignifiantes et qu'elles entraînent une amélioration pour le client.

2.2 Les illustrations, dessins ainsi que les données dimensionnelles, de poids et de performance des brochures, listes de prix et catalogues de FRANKE ne sont pas contraignants, sauf indication expresse contraire.

2.3 La modification, la suspension ou l'annulation de commandes non expédiées à la demande du client nécessitent l'autorisation écrite de FRANKE. FRANKE peut facturer au client les coûts engagés avant la réception d'une telle notification ainsi que les éventuels coûts supplémentaires en cas de modification et les frais de stockage. La suspension d'une commande ne peut avoir lieu plus tard qu'un mois avant la date d'expédition prévue.

2.4 Sauf indication contraire, les offres sont valables pendant un mois maximum.

### 3. Contrôle de crédit

3.1 Le client reconnaît que FRANKE peut effectuer un contrôle de crédit lorsque le client passe une commande. Le client accepte le traitement des données pertinentes avec des tiers concernés uniquement à cette fin. FRANKE se réserve expressément le droit de ne pas accepter les commandes ou d'exiger des paiements anticipés si l'évaluation du crédit est insatisfaisante, à la discrétion de FRANKE à tout moment.

### 4. Prix

4.1 Les prix, devises et remises sont indiqués dans l'offre ou la documentation de vente de FRANKE. Sauf indication contraire, tous les coûts supplémentaires, tels que, mais sans s'y limiter, le transport, les frais de fret, les primes d'assurance, les droits de douane et le dédouanement, sont à la charge du client. Les prix de revente éventuels indiqués dans la liste de prix, les catalogues ou les feuilles de remises ne sont que des prix recommandés et ne sont pas contraignants pour le client.

4.2 FRANKE se réserve le droit d'ajuster les prix de vente, les remises, les rabais et la gamme de produits pour les offres futures. Ces ajustements prennent effet 30 jours après leur mise en œuvre.

4.3 Dans le cas où FRANKE souhaite augmenter le prix d'une commande acceptée, mais non expédiée avant la livraison, le client a le droit d'annuler sa commande dans la semaine suivant la réception de la notification de l'augmentation de prix de FRANKE et avant l'expédition, sinon l'augmentation de prix est réputée acceptée.

### 5. Paiements

5.1 Sauf accord contraire, les factures sont entièrement payables à 30 jours fin de mois dans la devise indiquée sur la facture et avec la méthode de paiement standard fournie par FRANKE.

5.2 Si le client ne paie pas les montants dus à temps, FRANKE peut, à sa discrétion, suspendre la livraison de produits ou de services au client, y compris retenir la livraison concernant les commandes précédemment passées par le client et acceptées par FRANKE, ou exiger un paiement anticipé jusqu'à ce que tous les montants dus à FRANKE soient payés. L'exercice de ce recours par FRANKE n'empêche pas FRANKE d'exercer d'autres recours disponibles en vertu de ce contrat ou de la loi.

5.3 FRANKE a le droit de facturer des intérêts de retard de 12,5% par semaine sur les montants dus, sans obligation d'envoyer un avis préalable de défaut. La réclamation de défauts ne libère pas le client de l'obligation de payer la partie non contestée de la facture à l'échéance.

## 6. Livraison et emballage

6.1 Sauf accord contraire et mentionné dans la confirmation de commande, la livraison est DAP Belgique (Incoterms 2020). En cas de livraison internationale, le client assume l'entière responsabilité de la conformité aux lois et réglementations applicables sur le lieu de livraison. FRANKE est responsable de l'emballage sécurisé conformément aux réglementations de transport et aux bonnes pratiques commerciales.

6.2 Les livraisons partielles sont autorisées et peuvent être facturées. La livraison avant une date de livraison confirmée est autorisée, sauf accord contraire.

6.3 Les dates de livraison et de service sont des estimations, sauf si FRANKE accepte expressément par écrit une date ou un calendrier fixe. FRANKE fera des efforts commercialement raisonnables pour respecter les estimations de dates de livraison et de service. Toutes les dates de livraison et de service dépendent de la réception en temps voulu de toutes les informations nécessaires et des travaux préparatoires du client. Si le client cause un retard dans la livraison ou l'acceptation des produits, FRANKE stockera et traitera tous les articles aux risques du client et facturera au client la partie impayée du prix du contrat, plus les frais de stockage, d'assurance et de manutention applicables. Le non-respect des dates de livraison ne donne pas au client le droit de se retirer du contrat ou de réclamer des dommages-intérêts ou des pénalités contractuelles.

## 7. Inspection

7.1 Le client doit inspecter la livraison immédiatement et au plus tard dans les 7 jours calendaires suivant la livraison, notifier FRANKE par écrit des dommages visibles ou des erreurs de quantités. Si le client ne le fait pas, les livraisons sont réputées acceptées et les réclamations respectives expirent.

## 8. Retours

8.1 Nous renvoyons à notre procédure de retour FRANKE via le lien ci-dessous :

[B2B Customer Return Form](#)

## 9. Services

9.1 Le client assure toutes les installations nécessaires sur place pour un service sans interruption et l'accès aux produits par FRANKE ou ses prestataires de services, si contractuellement convenu et fourni sur place.

9.2 FRANKE garantit que les services contractuellement convenus seront exécutés de manière professionnelle conformément aux normes industrielles en vigueur. Si une non-conformité est détectée dans les 30 jours suivant l'achèvement des services et que le

client en informe immédiatement FRANKE par écrit, FRANKE fournira le service, les directives ou la consultation nécessaires pour corriger la non-conformité.

9.3 Sauf accord contraire, les prestataires de services externes (par exemple, pour l'installation) agissent sous leur propre responsabilité, même s'ils sont référés par FRANKE. FRANKE n'accepte donc aucune responsabilité ou obligation.

## 10. Réserve de propriété / droit de propriété

10.1 FRANKE reste propriétaire des produits livrés jusqu'à ce que FRANKE ait reçu tous les paiements conformément à la confirmation de commande. Le client autorise FRANKE à enregistrer la propriété dans le registre des gages. Le client aidera FRANKE à prendre toutes les mesures nécessaires pour perfectionner et protéger la réserve de propriété ou tout autre droit de sûreté de FRANKE. Le client marquera clairement les produits comme propriété de Franke et les séparera de son autre stock et accordera à FRANKE l'accès à ces produits sur demande.

## 11. Garantie

11.1 Nous renvoyons à nos conditions de garantie FRANKE via le lien ci-dessous :

[Garantie de qualité | Franke Home Solutions](#)

## 12. Responsabilité

12.1 La responsabilité de FRANKE pour toutes les réclamations du client découlant du contrat ou de sa mauvaise exécution, quelle que soit la base juridique sur laquelle elles sont formulées, est limitée aux dommages directs réels ou au montant payé par le client pour le produit causant le dommage.

12.2 En aucun cas, le client n'a droit à une indemnisation pour des dommages indirects, consécutifs ou punitifs, tels que la perte de production, la perte d'utilisation, la perte de commandes, la perte de profits et autres dommages indirects, consécutifs, accessoires, punitifs ou démontables de cette nature, que ces dommages résultent ou non d'une rupture de contrat, d'une garantie, d'un délit (y compris la négligence), d'une responsabilité stricte ou autre.

12.3 FRANKE est uniquement responsable de manière illimitée pour les dommages causés par FRANKE par faute intentionnelle ou négligence grave, ou toute limitation dans cette section qui est contraire à la législation impérative applicable. Toute réclamation extracontractuelle par le client à l'égard de Franke ainsi que de ses administrateurs et employés en tant qu'auxiliaires pour des dommages dus à une non-exécution contractuelle est exclue dans la mesure permise par la loi. Ces auxiliaires peuvent invoquer cette disposition en tant que tiers bénéficiaires.

## 13. Assurance

13.1 FRANKE n'accorde pas d'accès direct à son assurance à des tiers ni ne donne de droits supplémentaires sur son assurance, tels que la désignation de parties assurées supplémentaires. Le client doit veiller à une couverture adéquate par une assurance de propriété et une assurance responsabilité civile commerciale générale.

## 14. Propriété intellectuelle

14.1 L'utilisation de la marque, du logo, des informations sur les produits, des dessins de produits et des images de produits de FRANKE à des fins publicitaires doit être effectuée sous la forme de la marque officielle en vigueur, du logo, etc., comme décrit plus en détail dans les directives de marque de FRANKE et avec l'accord préalable de FRANKE.

14.2 Tous les droits de propriété intellectuelle sur les produits ou la documentation des produits et les documents d'information (catalogues, brochures, dessins, données sur les produits) sont la propriété exclusive de FRANKE et restent chez FRANKE. Toute utilisation, reproduction ou modification nécessite l'autorisation écrite expresse de FRANKE. En aucun cas, le client n'est réputé avoir acquis des droits de propriété ou des intérêts sur les droits de propriété intellectuelle de FRANKE. En cas de réclamation ou d'action ou de violation présumée des droits de tiers en raison des produits, FRANKE peut, à ses frais et à sa discrétion : (i) accorder au client le droit de continuer à vendre les produits ou (ii) remplacer les produits et/ou les matériaux par des produits et matériaux non contrefaits. FRANKE n'est pas responsable des violations continues par le client après l'exercice de l'option (i) et/ou (ii) ci-dessus par FRANKE.

14.3 Rien dans cet accord, ni aucune de ses modifications, ne limitera ou ne restreindra FRANKE en ce qui concerne les commentaires fournis à FRANKE concernant les produits. Le client accepte que FRANKE soit libre de copier, modifier, créer des œuvres dérivées, afficher publiquement, divulguer, distribuer, concéder sous licence, intégrer et utiliser autrement les commentaires, y compris les œuvres dérivées, à toutes fins commerciales ou non commerciales.

14.4 Si les livraisons et services du fournisseur comprennent également des logiciels, le client obtient le droit non exclusif d'utiliser le logiciel avec l'article livré, sauf accord contraire. Tous les droits de propriété intellectuelle sur le logiciel, qui permettent le fonctionnement, les données de référence, la maintenance ou la réparation des machines, restent la propriété de FRANKE ou de son concédant de licence. Le client n'est pas autorisé à modifier le logiciel, en particulier il n'a pas le droit de faire des copies, de décompiler, de rétroconcevoir et de démonter ou d'utiliser d'autres méthodes pour accéder au code source. Le client et ses clients sont autorisés à utiliser le logiciel de contrôle pour faire fonctionner les produits à leurs propres fins, mais n'ont

aucun autre droit sur le logiciel de contrôle, en particulier aucun droit de reproduire, de décompiler, de rétroconcevoir ou de tenter autrement d'obtenir des informations à partir du logiciel de contrôle ou de permettre ou de causer cela.

## 15. Protection des données

15.1 FRANKE (y compris toutes les entités du groupe d'entreprises Franke) traite en tant que responsable du traitement les données personnelles dont elle prend connaissance dans le cadre de l'exécution du contrat ou en vue de la conclusion d'un contrat dans le cadre de la gestion des clients. FRANKE, ses employés et tout tiers (comme les sous-traitants) ayant accès aux données personnelles les traiteront toujours de manière confidentielle et en garantiront l'intégrité. Les employés de FRANKE et les tiers n'auront accès aux données personnelles que dans la mesure nécessaire à l'exécution de leur mission. FRANKE respecte les obligations découlant du 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 (règlement général sur la protection des données "RGPD" ou General Data Protection Regulation "GDPR") et d'autres législations applicables en matière de protection des données.

Le client respectera le RGPD lorsqu'il prendra connaissance de données personnelles lors de contacts avec FRANKE, y compris les données personnelles des employés de FRANKE, et traitera ces données personnelles de manière confidentielle et en garantira l'intégrité. Les employés du client sont tenus par une obligation de confidentialité et n'auront accès qu'aux données personnelles strictement nécessaires à l'exercice de leurs fonctions. Le client défendra, indemniserà et dégagera FRANKE de toute responsabilité en cas de dommages imputables à la transmission de données personnelles par le client ou en violation de la législation applicable en matière de protection des données. Notre déclaration de confidentialité complète est disponible sur notre site web : [www.franke.com](http://www.franke.com) .

## 16. Élimination des produits et emballages

16.1 Sauf exigence contraire de la législation applicable, le client est tenu d'éliminer les biens livrés après la fin de leur utilisation et tout emballage (à l'exception des palettes) à ses propres frais conformément aux dispositions légales applicables. Si le client demande l'élimination par FRANKE, FRANKE fera une offre au client pour reprendre et éliminer les biens et emballages. Tous les coûts associés seront facturés au client.

## 17. Exportation

17.1 L'exportation ou la réexportation de produits, pièces de rechange ou logiciels peut être soumise à des réglementations de contrôle des exportations nationales et/ou étrangères. Le client s'engage à respecter les réglementations commerciales et de contrôle des exportations et, si nécessaire, à obtenir les licences nécessaires pour l'exportation des produits auprès de l'autorité compétente.

## 18. Intégrité des affaires

18.1 Le client doit gérer ses affaires de manière éthique, reconnaît être informé du Code de conduite FRANKE adopté par le groupe Franke et modifié de temps à autre, et respectera les principes du Code de conduite FRANKE.

Le Code de conduite FRANKE et ses modifications sont publiés sur notre site web: <https://www.franke.com/ca/en/group/company/compliance.html>

Le client informera adéquatement ses dirigeants, administrateurs et employés clés du Code de conduite FRANKE et les obligera à respecter ses principes.

## 19. Divers

19.1 Si une disposition de ces CGV est juridiquement inefficace ou invalide, la validité et l'efficacité des autres dispositions restent inchangées. Dans ce cas, la disposition invalide sera modifiée ou complétée de manière à atteindre autant que possible l'objectif économique visé par la disposition.

19.2 Le client reconnaît que FRANKE a le droit de tracer ou de rappeler des produits ou de prendre d'autres mesures correctives concernant les produits. Le client soutiendra activement FRANKE lorsque ce besoin se présentera.

19.3 La force majeure, les conflits de travail, les troubles civils, les mesures gouvernementales, les épidémies, les pandémies, le (cyber) terrorisme, les insurrections et autres événements imprévus et inévitables de grande importance qui rendent l'exécution des obligations par FRANKE impossible ou déraisonnablement difficile, libèrent la partie contractante de ses obligations de performance pendant la durée de la perturbation dans la mesure de son impact. Il en va de même si ces événements se produisent lorsque la performance est déjà en retard. Les parties contractantes sont tenues de fournir sans délai les informations raisonnablement nécessaires et d'adapter leurs obligations mutuelles aux circonstances modifiées conformément au principe de bonne foi.

## 20. Droit applicable et juridiction

20.1 Le droit belge est applicable. La Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises est expressément exclue. Le tribunal compétent exclusif est le tribunal de commerce de Flandre orientale, division de Termonde.

Cependant, FRANKE se réserve le droit d'engager des poursuites judiciaires contre le client devant tout autre tribunal compétent.