

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – GOSTORE SRL

DÉFINITIONS

Dans le cadre des présentes Conditions Générales de Vente, les termes suivants, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est attribuée ci-après :

Client / Acheteur / Vous : toute personne physique ou morale qui acquiert ou utilise les Produits et/ou Services proposés par GOSTORE.

Consommateur : tout Client personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, conformément au Code de droit économique.

Professionnel : toute personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

GOSTORE / Vendeur / Nous / Notre / Nos : la société **GOSTORE SRL**, dont le siège social est établi Avenue de l'Expansion 9, boîte A, 4432 Alleur, inscrite à la BCE sous le numéro **BE 627.710.655**.

Produits : l'ensemble des biens et prestations proposés par GOSTORE, incluant notamment les systèmes de protection solaire, pergolas, vérandas, stores, screens, parachèvement ainsi que leur fourniture et, le cas échéant, leur installation.

Fabricant / Fournisseur : toute société tierce assurant la conception et/ou la fabrication des Produits commercialisés par GOSTORE.

Site : le site internet accessible à l'adresse suivante : www.gostore.be

Conditions Générales / CGV : les présentes Conditions Générales de Vente applicables à toute offre, commande ou contrat conclu avec GOSTORE.

ARTICLE 1 – PÉRIMÈTRE DE L'INTERVENTION DE GOSTORE

GOSTORE fournit les Produits et, le cas échéant, réalise les travaux de pose, d'installation et de parachèvement expressément prévus dans le devis, le bon de commande, le contrat d'entreprise ou tout autre document contractuel accepté par le Client.

Sauf stipulation expresse et écrite contraire, l'intervention de GOSTORE est strictement limitée à ces prestations, à l'exclusion de tous travaux préalables, accessoires ou relevant d'autres corps de métier, tels que notamment les travaux de maçonnerie, dalle, fondations, terrassement, étanchéité, couverture, zinguerie, électricité, évacuation des eaux, peinture, plafonnage, carrelage ou renforcement structurel.

Le Client demeure seul responsable de la réalisation, de la conformité, de la coordination et du suivi de ces travaux, ainsi que du choix des intervenants auxquels il les confie. GOSTORE n'assume à cet égard aucune mission de maîtrise d'œuvre, de coordination générale ou de contrôle des autres intervenants.

Les documents, plans, croquis ou indications éventuellement communiqués par GOSTORE à titre informatif ne valent pas plans d'exécution pour les autres corps de métier, sauf mention écrite contraire.

Lorsque la réalisation de travaux préalables ou accessoires constitue une condition nécessaire à l'exécution de la commande, le Client doit les faire réaliser en temps utile et de manière conforme. À défaut, GOSTORE se réserve le droit de reporter son intervention, d'adapter son planning et de facturer les frais supplémentaires qui en résultent, sans engager sa responsabilité.

ARTICLE 2 – FORMATION DU CONTRAT ET ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente des Produits proposés par GOSTORE aux Clients.

Toute utilisation du Site ainsi que toute demande de devis, commande ou signature de document contractuel implique l'acceptation pleine et entière, sans réserve, des présentes CGV, lesquelles prévalent sur toutes autres conditions, notamment celles du Client, sauf accord exprès et écrit de GOSTORE.

Seules les personnes juridiquement capables peuvent contracter avec GOSTORE.

GOSTORE se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de conclusion du contrat.

Processus de formation du contrat

Sauf cas exceptionnel (notamment en cas d'urgence), le processus contractuel se déroule comme suit : prise de contact et établissement d'un devis indicatif sur base des informations communiquées par le Client, validation du projet par le Client, réalisation d'une visite technique et prise de mesures, établissement d'un devis définitif, puis signature d'un contrat d'entreprise reprenant les caractéristiques définitives du projet et le prix final.

Le Client reconnaît que les devis établis avant la prise de mesures sont donnés à titre indicatif et peuvent être modifiés après vérification technique.

Le contrat n'est considéré comme définitivement conclu qu'après signature du devis final ou du contrat d'entreprise et, le cas échéant, paiement de l'acompte convenu.

Modifications en cours de commande

Toute demande de modification formulée par le Client après validation du devis ou du contrat d'entreprise est soumise à l'acceptation expresse de GOSTORE, peut entraîner une adaptation du prix et des délais, et ne pourra être prise en compte qu'après validation écrite des nouvelles conditions par le Client.

Aucune modification ne pourra être exigée par le Client après validation définitive de la commande si celle-ci est déjà en cours de production.

Refus de commande

GOSTORE se réserve le droit de refuser une commande pour des motifs légitimes, notamment en cas de contraintes techniques empêchant la réalisation du projet, d'indisponibilité des Produits, d'informations incomplètes ou erronées fournies par le Client, ou de non-respect des conditions contractuelles ou d'antécédents de paiement.

Lieu et mode de conclusion du contrat

Le contrat peut être valablement conclu par signature manuscrite, signature électronique ou validation écrite du Client, notamment par courrier électronique ou tout autre moyen de communication permettant d'établir un accord non équivoque.

Dans tous les cas, le contrat est réputé conclu au siège social de GOSTORE, sauf disposition légale impérative contraire.

ARTICLE 3 – INFORMATIONS RELATIVES AUX PRODUITS

GOSTORE met à disposition du Client, notamment via ses catalogues, supports commerciaux et son Site, des informations relatives aux Produits proposés.

Ces informations, telles que descriptions, caractéristiques techniques, illustrations, dimensions, teintes, prix et performances, sont communiquées à titre indicatif et peuvent être modifiées à tout moment, notamment en fonction des évolutions des produits, des contraintes techniques ou des informations transmises par les fabricants.

Pour les vérandas, pergolas, carports et ouvrages assimilés, les dimensions mentionnées dans les documents précontractuels ou plans préalables sont données à titre indicatif jusqu'à la prise de mesures définitives. Seules les dimensions reprises dans les documents validés après mesurage engagent définitivement GOSTORE.

Les photographies, visuels et illustrations n'ont qu'une valeur informative et ne sont pas contractuels. Des différences peuvent exister, notamment en raison des conditions d'affichage, des matériaux, des couleurs ou des configurations spécifiques.

GOSTORE ne saurait être tenue responsable des éventuelles erreurs ou omissions dans les informations communiquées, ni des conséquences résultant de leur utilisation.

Les informations relatives aux Produits étant en grande partie fournies par des tiers (fabricants ou fournisseurs), GOSTORE ne peut être tenue responsable des inexactitudes qui pourraient en découler.

GOSTORE ne pourra être tenue responsable d'un arrêt de commercialisation, d'une modification de référence, de teinte, de

finition ou de design décidée par un fabricant ou fournisseur. Dans ce cas, GOSTORE pourra proposer, dans la mesure du possible, un Produit équivalent ou de qualité comparable, le cas échéant moyennant, si besoin, adaptation du prix ou du délai.

Les marques, noms commerciaux et références produits sont utilisés uniquement à des fins d'identification et restent la propriété de leurs titulaires respectifs.

ARTICLE 4 – PRIX ET DURÉE DE VALIDITÉ DES OFFRES

Les prix des Produits sont exprimés en euros, toutes taxes comprises (TVA incluse), sauf mention contraire. Les frais de livraison, de pose ou toute autre prestation complémentaire sont mentionnés séparément.

GOSTORE se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les Produits sont facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la conclusion du contrat.

Les offres, devis et propositions commerciales sont établis sans engagement et peuvent être modifiés ou retirés tant qu'ils n'ont pas fait l'objet d'une acceptation par le Client.

Sauf mention contraire, les devis sont valables pour une durée de **30 jours calendrier** à compter de leur date d'émission. Passé ce délai, GOSTORE se réserve le droit de revoir les conditions, notamment en cas d'évolution des prix des fournisseurs, des coûts ou des contraintes techniques.

L'acceptation d'une offre doit être complète et sans réserve. Toute acceptation partielle ou modification par le Client vaut nouvelle demande et doit faire l'objet d'une validation écrite de GOSTORE.

Lorsqu'un devis, une offre ou un contrat est accepté sous réserve de l'obtention d'un financement et/ou d'un permis, le Client s'engage à accomplir toutes les démarches utiles dans les meilleurs délais et à en justifier à première demande.

Sauf stipulation particulière écrite, le Client devra justifier :

- de l'obtention du financement sollicité dans un délai maximum de **1 mois** à compter de l'acceptation du devis ou du contrat ;
- de l'obtention du permis requis dans un délai maximum de **4 mois** à compter de cette même date.

En cas de refus du financement ou du permis, le Client est tenu de transmettre à GOSTORE, sans délai, copie de la décision de refus.

À défaut de réalisation de ces conditions dans les délais précités, ou à défaut de justification suffisante des démarches entreprises, GOSTORE se réserve le droit soit de considérer l'offre comme caduque, soit de proposer une révision du prix sur la base des tarifs, coûts et conditions en vigueur au moment de la levée de la réserve. La poursuite du projet après révision du prix est subordonnée à l'accord exprès du Client.

Si, dans un délai de 12 mois à compter de la signature du devis, de l'offre ou du contrat, GOSTORE n'a pas reçu l'ordre de procéder à la prise de mesures définitives, pour quelque raison que ce soit, le prix initial ne sera plus garanti. GOSTORE se réserve alors le droit de proposer une actualisation du prix sur la base des tarifs fournisseurs, des coûts applicables et des conditions en vigueur à cette date. La poursuite du projet sur cette base reste soumise à l'accord exprès du Client.

Après réalisation de la prise de mesures, le devis définitif ou le contrat d'entreprise remis par voie électronique devra être confirmé par le Client dans un délai de 5 jours calendrier à compter de son envoi. À défaut de contestation écrite ou d'opposition expresse du Client dans ce délai, le projet sera réputé définitivement validé. À compter de l'envoi du courriel de validation des mesures, aucune modification des dimensions, caractéristiques, options, finitions ou conditions du projet ne pourra plus être demandée par le Client. GOSTORE pourra alors émettre la tranche de facturation correspondante.

ARTICLE 5 – FACTURATION ET PAIEMENT

a. Principe

Sauf convention écrite contraire, le prix des Produits est payable en plusieurs tranches, selon l'échéancier suivant :

- 50 % après validation des mesures définitives ;

- 40 % à la planification de l'installation ;
- 10 % à l'issue du chantier, lors de la réception des travaux.

Dans certains cas spécifiques, notamment en cas de délai d'installation prolongé, GOSTORE se réserve le droit de demander un acompte à la commande, généralement fixé à 10 %, afin de valider le projet. Dans cette hypothèse, les échéances suivantes sont adaptées en conséquence.

En cas d'acceptation du devis, de l'offre ou du contrat sous réserve de l'obtention d'un financement et/ou d'un permis d'urbanisme, des frais forfaitaires de dossier, d'étude et de réservation commerciale d'un montant de 500 EUR sont facturés à la signature.

Ces frais ne sont pas imputables sur le prix final du projet et restent acquis à GOSTORE en rémunération de l'ouverture, de l'étude et du maintien du dossier, sauf :

- preuve d'un refus exprès du permis requis, justifié par la transmission à GOSTORE de la décision de refus correspondante ;
- ou preuve d'un refus de financement opposé par au moins trois organismes bancaires distincts, dûment justifié par le Client, auquel cas ils seront remboursés.

Toutes les factures sont payables comptant, sauf convention écrite contraire. Le paiement s'effectue par virement bancaire ou par tout autre moyen accepté par GOSTORE, sur la base des coordonnées communiquées par celle-ci.

Le paiement de chaque tranche vaut confirmation de la poursuite du projet dans les conditions convenues.

La mise en production des Produits et/ou la validation définitive de la commande sont conditionnées au respect de l'échéancier de paiement. À défaut de paiement dans les délais impartis, GOSTORE se réserve le droit de suspendre l'exécution du contrat, de reporter les délais ou de résilier celui-ci aux torts du Client, conformément au droit des obligations.

La planification de la livraison et/ou de l'installation est conditionnée au paiement des tranches prévues à cet effet. La remise des équipements, accessoires, télécommandes, codes ou mises en service est subordonnée au paiement intégral du solde.

b. Refus de financement ou de permis

Le Client qui entend financer tout ou partie du projet au moyen d'un crédit ou dont le projet requiert un permis s'engage à introduire sa ou ses demandes dans les meilleurs délais et à les justifier à première demande.

Le refus de financement et/ou de permis ne pourra être invoqué par le Client que pour autant qu'il soit dûment justifié par écrit (avec envoi de la décision de refus endéans les 15 jours). Pour un financement, au moins trois organismes de crédit distincts doivent avoir refusé la demande de financement portant sur le projet concerné.

Lorsque la demande de financement porte sur un projet global incluant plusieurs postes ou fournisseurs, le Client s'engage, en cas de refus, à introduire également une demande de financement limitée au seul périmètre des Produits et Services fournis par GOSTORE, avant de pouvoir opposer ce refus à celle-ci.

À défaut de justification suffisante du refus dans les conditions précitées, GOSTORE se réserve le droit, à son entière discrétion, de suspendre l'exécution de la commande, de refuser la poursuite du projet dans les conditions initialement convenues ou d'exiger l'exécution du contrat, sans préjudice des montants déjà dus et des frais déjà engagés.

c. Intérêts de retard

En cas de non-paiement d'une facture à son échéance, les montants dus porteront intérêt de retard dans les conditions suivantes :

Pour les Professionnels, toute somme impayée à l'échéance portera de plein droit et sans mise en demeure préalable un intérêt de retard conformément à la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, au taux en vigueur.

Pour les Consommateurs, un premier rappel de paiement sera adressé gratuitement.

À défaut de paiement dans un délai de 14 jours calendrier, prenant cours le troisième jour ouvrable suivant l'envoi du rappel, des intérêts de retard seront dus au taux prévu par la loi du 2 août 2002 précitée, ainsi qu'une indemnité forfaitaire telle que définie à l'article 5.d des présentes CGV.

d. Clause indemnitaire

En cas de non-paiement d'une facture à son échéance, une indemnité forfaitaire sera due dans les conditions suivantes :

Pour les Professionnels, une indemnité forfaitaire équivalente à 10 % du montant dû, avec un minimum de 150,00 EUR, sera due de plein droit, sans préjudice du droit pour GOSTORE de réclamer l'indemnisation de tout dommage supérieur, ainsi que les frais de recouvrement, en ce compris les frais judiciaires et extrajudiciaires. Pour les Consommateurs, l'indemnité forfaitaire due après l'envoi du rappel gratuit visé à l'article 5.c sera calculée conformément aux dispositions légales en vigueur, comme suit :

- 20 € si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150 € ;
- 30 € augmentés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 € et 500 € si le montant restant dû est compris entre 150,01 € et 500 € ;
- 65 € augmentés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 €, avec un maximum de 2.000 €, si le montant restant dû est supérieur à 500 €.

Conformément à la réglementation applicable, le Consommateur peut également prétendre à une indemnité équivalente en cas de manquement de GOSTORE à ses obligations de paiement, après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet pendant un délai de 15 jours calendrier.

e. Réserve de propriété

Les Produits demeurent la propriété de GOSTORE jusqu'au paiement complet du prix, en principal, intérêts et accessoires.

Le Client supporte toutefois les risques liés aux Produits dès leur livraison sur le chantier ou installation.

En cas de non-paiement, GOSTORE se réserve le droit de reprendre les Produits impayés, aux frais du Client.

Le Client s'interdit de revendre, transformer ou céder les Produits tant qu'ils ne sont pas intégralement payés.

En cas de procédure collective (faillite, réorganisation judiciaire, saisie...), GOSTORE pourra faire valoir sa réserve de propriété conformément à la loi.

f. Clause résolutoire

En cas de non-paiement à l'échéance, et après l'envoi d'un rappel gratuit (lorsque le Client est un Consommateur), GOSTORE adressera une mise en demeure écrite au Client.

À défaut de paiement dans un délai de 15 jours calendrier à compter de cette mise en demeure, GOSTORE se réserve le droit :

- soit de poursuivre l'exécution du contrat en justice ;
- soit de résilier le contrat de plein droit aux torts du Client.

En cas de résiliation, GOSTORE pourra, le cas échéant, reprendre les Produits, les remettre en vente ou en réclamer la restitution, sans préjudice du droit de réclamer les sommes dues, frais engagés et éventuels dommages et intérêts.

Le Client reste tenu de l'ensemble des frais de recouvrement, en ce compris les frais judiciaires et extrajudiciaires raisonnablement engagés par GOSTORE.

ARTICLE 6 – LIVRAISON ET INSTALLATION

a. Lieu de livraison

Le Client communique à GOSTORE l'adresse de livraison et, le cas échéant, d'installation des Produits. Cette adresse doit être exacte, accessible et conforme aux contraintes techniques nécessaires à la livraison et à la pose.

Les Produits peuvent être livrés à l'adresse indiquée par le Client, à l'exclusion des boîtes postales, ou être retirés par celui-ci, à ses frais, à l'adresse communiquée par GOSTORE.

Sauf enlèvement par le Client, les frais de transport et de livraison sont à charge de celui-ci, conformément aux documents contractuels.

En cas d'absence du Client, d'impossibilité d'accès, de chantier non prêt ou de conditions ne permettant pas la livraison ou l'installation lors du rendez-vous convenu, GOSTORE se réserve le droit de

facturer les frais de déplacement, de transport, de stockage ou de nouvelle planification.

b. Délais de livraison et d'installation

Les délais de livraison et/ou d'installation sont communiqués à titre indicatif et ne commencent à courir qu'à compter de la réception complète des paiements requis et de la validation définitive du dossier, en ce compris, le cas échéant, la prise de mesures et la confirmation des conditions techniques.

Ces délais peuvent être adaptés ou prolongés en cas de contraintes techniques, de retard de fabrication ou d'approvisionnement, de conditions climatiques défavorables, de modification du projet, d'indisponibilité du Client ou de toute autre circonstance empêchant l'exécution normale de la commande. GOSTORE en informera le Client dans un délai raisonnable.

Sauf disposition légale impérative, un retard de livraison ou d'installation ne peut donner lieu à aucune indemnité, annulation de commande ou réduction de prix.

Les livraisons et installations sont réalisées durant les jours ouvrables, à l'exclusion des week-ends et jours fériés, sauf accord contraire.

Pour les Consommateurs, en cas de dépassement du délai de livraison de plus de 30 jours calendrier, le Client devra adresser une mise en demeure écrite à GOSTORE. À défaut d'exécution dans un délai raisonnable après cette mise en demeure, le Client pourra exercer les droits prévus par la législation applicable.

c. Transfert des risques

Les Produits sont transportés et livrés par GOSTORE, sauf convention contraire.

Les risques de perte, de vol ou de détérioration sont supportés par GOSTORE jusqu'à la livraison sur le chantier ou au lieu convenu.

À compter de la livraison ou du début de l'installation, le Client assume les risques liés aux Produits, notamment en cas de vol, de dégradation ou de détérioration.

Le Client prend toutes les mesures utiles pour assurer la conservation et la sécurisation des Produits après leur livraison, notamment lorsqu'ils sont stockés sur chantier ou installés partiellement avant la réception complète.

ARTICLE 7 – RÉCEPTION, RÉCLAMATION ET GARANTIE

a. Réception

La réception des travaux a lieu à l'issue de l'installation, en présence du Client ou de son représentant.

Le Client est tenu, à cette occasion, de vérifier les Produits et les travaux réalisés dans des conditions normales d'observation.

La réception est matérialisée par la signature d'un document de réception, reprenant, le cas échéant, les éventuelles réserves. La signature de ce document requiert la présence du Client ou d'une personne dûment mandatée à cet effet.

À défaut de signature lors de l'intervention, la réception sera réputée acquise en cas de prise de possession des installations, d'utilisation des Produits ou d'absence de contestation écrite dans un délai de 5 jours calendrier suivant la fin du chantier.

Les éventuelles réserves mineures, finitions à réaliser ou accessoires à livrer ultérieurement ne suspendent pas la réception.

La réception vaut acceptation des travaux réalisés et entraîne l'exigibilité du solde, sans préjudice des réserves éventuellement formulées.

En cas de gros œuvre, la réception provisoire fait courir le délai de la garantie décennale (10 ans).

b. Réclamation

Toute anomalie apparente (produit manquant, endommagé, non conforme ou mal exécuté) doit être signalée par écrit à GOSTORE dans les plus brefs délais et, au plus tard, dans un délai de 5 jours calendrier suivant la réception des travaux ou la livraison.

Les éventuelles irrégularités ou tolérances conformes aux normes techniques en vigueur, notamment celles du Centre Scientifique et Technique de la Construction (CSTC), et appréciées dans des conditions normales d'observation, ne peuvent être considérées comme des défauts ou non-conformités.

À défaut de réclamation dans ce délai, les Produits et travaux sont réputés conformes et définitivement acceptés, sans préjudice des garanties légales applicables.

Les défauts non apparents doivent être signalés par écrit dès leur découverte.

Pour les Consommateurs, voir infra (point c).

Pour les Professionnels, toute réclamation doit être introduite dans un délai de 48 heures à compter de la livraison ou de la découverte du défaut.

Toute réclamation doit être communiquée par écrit par le Client (ou un tiers habilité à le représenter) de manière précise, documentée et accompagnée des éléments justificatifs nécessaires.

Tout retour de Produit doit faire l'objet d'un accord préalable de GOSTORE.

c. Garantie des Produits pour les Consommateurs

Outre les garanties des vices cachés, les Produits vendus à des Consommateurs bénéficient de la garantie légale de conformité prévue par le Code de droit économique.

Sauf disposition contractuelle prévoyant une garantie plus étendue, les Produits sont garantis contre tout défaut de conformité pendant une durée de 2 ans à compter de leur délivrance.

Le Consommateur est tenu de signaler tout défaut de conformité dans un délai de 2 mois à compter de sa constatation.

Le défaut de conformité est présumé exister au moment de la délivrance s'il apparaît dans un délai de 24 mois, sauf preuve contraire.

En cas de défaut de conformité, le Consommateur a droit, sans frais et dans un délai raisonnable, à la réparation ou au remplacement du Produit, sauf si l'une de ces solutions est impossible ou disproportionnée.

Si la réparation ou le remplacement est impossible ou non effectué dans un délai raisonnable, le Consommateur pourra demander une réduction du prix ou la résolution du contrat, conformément à la loi.

La garantie ne couvre pas l'usure normale, les dommages liés à une utilisation non conforme, à un défaut d'entretien ou à une intervention d'un tiers non autorisé (liste non exhaustive).

Le Consommateur doit être en mesure de justifier l'achat du Produit et qu'il a utilisé les Produits comme une personne prudente et diligente placée dans les mêmes circonstances.

L'application de la garantie ne peut avoir pour effet de prolonger sa durée initiale.

Les éventuelles garanties commerciales ou garanties constructeur applicables aux Produits sont précisées dans les documents remis au Consommateur, notamment dans le contrat d'entreprise. Ces garanties sont accordées par les fabricants et s'appliquent selon leurs propres conditions, GOSTORE n'intervenant qu'en qualité d'intermédiaire dans leur mise en œuvre.

Le Consommateur s'engage à utiliser et entretenir les Produits conformément aux recommandations du fabricant et de GOSTORE. À défaut, la garantie pourra être limitée ou exclue.

d. Garantie pour les Professionnels

Pour les Professionnels, toute réclamation est soumise au respect des délais et modalités prévus au point b.

En cas de défaut dûment établi, GOSTORE se réserve le droit de choisir entre la réparation, le remplacement ou le remboursement du Produit.

Ces solutions constituent les seuls recours du Professionnel, à l'exclusion de toute indemnisation complémentaire, sauf disposition légale impérative.

GOSTORE ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects, tels que perte d'exploitation, perte de chiffre d'affaires ou perte de clientèle.

e. Retenue par le Client

En cas de réclamation, le Client ne peut en aucun cas suspendre le paiement de la totalité du montant dû.

Il ne peut retenir qu'un montant strictement proportionné au défaut constaté, avec un maximum de 500 EUR, sauf accord écrit de GOSTORE. Le solde reste immédiatement exigible.

La somme retenue devra être payée dès que la réclamation aura été traitée ou que le défaut aura été corrigé.

f. Exclusions de garantie

La garantie ne s'applique pas en cas d'intervention d'un tiers non agréé par GOSTORE, d'utilisation non conforme, de défaut d'entretien, d'usure normale ou de dommages causés par un événement extérieur ou un cas de force majeure.

Sont également exclus les éléments consommables ou d'usure.

GOSTORE informera le Client en cas d'application d'une exclusion.

g. Garantie décennale

Lorsque les travaux réalisés relèvent du domaine de la construction, notamment en cas de réalisation d'une véranda ou d'un ouvrage assimilé (qui correspondent aux éléments liés de manière indissociable au bâtiment), GOSTORE est soumise à la garantie décennale, conformément aux dispositions légales applicables.

Cette garantie couvre les vices affectant la solidité ou la stabilité de l'ouvrage pendant une durée de 10 ans à compter de la réception provisoire des travaux, tel que définie à l'article 7.a. Toute intervention d'un tiers non agréé par GOSTORE entraîne la perte de la garantie décennale.

ARTICLE 8 – RÉPARATION HORS GARANTIE

Les réparations hors garantie sont réalisées sur site, sur rendez-vous, par les équipes de GOSTORE.

Le Client s'engage à permettre un accès libre, sécurisé et conforme aux installations. Les frais de déplacement et d'intervention sont à charge du Client, sauf accord contraire.

Toute demande de réparation fait l'objet d'une analyse préalable payante, pouvant donner lieu à l'établissement d'un devis.

Si le devis est accepté, les frais d'analyse sont déduits du montant de la réparation. À défaut, ils restent définitivement acquis à GOSTORE.

ARTICLE 9 – RESPONSABILITÉ

a. Responsabilité de GOSTORE

Les informations, descriptions, plans, photographies et visuels relatifs aux Produits sont fournis à titre indicatif et ne sont pas contractuels. Des différences peuvent exister, notamment en ce qui concerne les dimensions, teintes ou finitions.

Des tolérances techniques raisonnables peuvent être admises, notamment dans le respect des normes en vigueur. Les plans et documents contractuels peuvent être adaptés en fonction des contraintes techniques d'exécution (pour le surplus, voir supra, article 3).

Sous réserve des dispositions légales impératives et d'ordre public, les obligations de GOSTORE sont des obligations de moyens. Le Client a la charge de la preuve pour établir que GOSTORE a manqué à l'une de ses obligations.

Sauf en cas de dol, de faute lourde ou de disposition légale impérative contraire, GOSTORE ne pourra être tenue responsable que des dommages directs, à l'exclusion des dommages indirects, tels que perte d'exploitation, perte de profit ou tout autre préjudice économique.

En tout état de cause, la responsabilité de GOSTORE est limitée au montant de la commande concernée, sauf disposition légale impérative contraire.

Les dispositions légales relatives à la protection des Consommateurs restent pleinement applicables.

b. Responsabilité du Client

Le Client est responsable du choix des Produits au regard de ses besoins, des contraintes du lieu et des prescriptions administratives ou urbanistiques applicables, ainsi que de leur utilisation et de leur entretien après livraison ou installation.

Le Client s'engage à ne pas modifier, déplacer, altérer ou faire intervenir un tiers sur les Produits sans l'accord préalable et écrit de GOSTORE, ni à supprimer les éléments d'identification, notices, réglages ou dispositifs de sécurité, sous peine de perdre le bénéfice des garanties applicables.

Le Client est seul responsable de la préparation, de la conformité, de l'accessibilité et de la sécurité du chantier, ainsi que des supports, raccordements, autorisations, travaux préalables ou

accessoires et, plus généralement, de toute intervention relevant d'autres corps de métier.

Le Client est informé que la réalisation d'une véranda ou de tout autre ouvrage assimilé peut entraîner des conséquences administratives, urbanistiques ou fiscales. Il lui appartient de se renseigner auprès des autorités compétentes, notamment du service de l'urbanisme de sa commune, quant aux autorisations, taxes, redevances ou charges éventuellement applicables.

Il supporte seul les conséquences d'un chantier non prêt, inaccessible ou non conforme, d'informations incomplètes ou erronées, de l'absence d'autorisation requise, ou de l'intervention, du retard ou de la défaillance d'un tiers. GOSTORE ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages, retards, surcoûts ou impossibilités d'exécution qui en résultent.

Toute intervention ou prestation supplémentaire rendue nécessaire pour l'un de ces motifs pourra entraîner un report du planning ainsi que la facturation de frais complémentaires.

c. Force majeure

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations en cas de force majeure, entendue comme tout événement imprévisible, irrésistible et indépendant de sa volonté rendant impossible l'exécution de ses obligations, tel que notamment grève, perturbation des transports, pénurie de matières premières, blocage des accès, incendie, inondation, catastrophe naturelle, pandémie ou défaillance de fournisseurs.

Dans ce cas, l'exécution des obligations de la Partie qui invoque la force majeure à bon escient est suspendue pendant toute la durée de l'événement, sans indemnité.

Dès qu'une Partie a connaissance d'une cause d'impossibilité d'exécution, elle doit informer l'autre Partie dans les plus brefs délais. Si elle ne le fait, elle est tenue de réparer le dommage qui résulte de cette absence d'information.

Un changement de situation financière, par exemple lié à la perte d'un emploi, n'est pas considéré comme un cas de force majeure.

ARTICLE 10 – ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION ET ANNULATION DE COMMANDE

Les Produits commercialisés par GOSTORE sont tous réalisés sur mesure et personnalisés. Ils ne peuvent être revendus à des tiers.

Conformément aux dispositions légales applicables, le Consommateur ne bénéficie dès lors pas du droit de rétractation.

Toutefois, à titre exceptionnel, et tant que la commande n'a pas été mise en production, le Consommateur peut solliciter, par écrit, l'annulation de celle-ci, sous réserve de l'accord de GOSTORE et moyennant le paiement des frais suivants :

- 30 % du montant total de la commande en cas d'annulation avant la prise de mesures ou dans un délai de 15 jours suivant la commande ;
- 50 % du montant total de la commande en cas d'annulation après la prise de mesures.

Ces montants correspondent notamment à la réservation commerciale du projet, aux études, déplacements, prises de mesures, frais administratifs, mobilisations internes, commandes engagées et au préjudice subi par GOSTORE.

Aucune annulation ne sera acceptée après le lancement en fabrication des Produits.

ARTICLE 11 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

a. Contenus et documents

L'ensemble des contenus diffusés par GOSTORE, notamment sur son site internet ou dans ses documents commerciaux (textes, images, photographies, logos, plans, etc.), est protégé par les droits de propriété intellectuelle et reste la propriété exclusive de GOSTORE ou de ses partenaires.

Toute reproduction, représentation, diffusion ou utilisation, totale ou partielle, sous quelque forme que ce soit de ces éléments est strictement interdite sans l'autorisation écrite préalable de GOSTORE.

b. Produits

Les Produits commercialisés par GOSTORE, ainsi que leurs composants, concepts, designs et caractéristiques techniques, sont protégés par les droits de propriété intellectuelle appartenant à GOSTORE, à ses fournisseurs ou à des tiers avec lesquels ils ont des accords.

Le Client s'interdit notamment de copier, reproduire, modifier, imiter ou exploiter les Produits ou leurs éléments, sous quelque forme que ce soit, sans autorisation écrite préalable de GOSTORE.

Toute utilisation non autorisée par le Client ou un tiers qui lui est lié engage la responsabilité du Client.

ARTICLE 12 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

GOSTORE, en qualité de responsable du traitement, s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, et notamment le Règlement (UE) 2016/679 (ci-après « RGPD »).

Les données personnelles du Client sont traitées pour les finalités suivantes :

- l'exécution du contrat et la gestion des commandes ;
- la gestion administrative, comptable et le service après-vente ;
- le respect des obligations légales ;
- le cas échéant, l'envoi de communications commerciales, dans le respect de la législation applicable.

Les données traitées peuvent notamment inclure des données d'identification, de contact et des données financières.

Le Client dispose à tout moment des droits suivants : droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition et de portabilité, conformément au RGPD.

Sauf opposition du Client, GOSTORE se réserve le droit d'utiliser des photographies des réalisations à des fins commerciales ou promotionnelles.

Toute demande relative au traitement des données personnelles peut être adressée à GOSTORE à l'adresse suivante : **info@gostore.be**.

Pour plus d'informations sur le traitement de ses données personnelles, le Client est invité à consulter la politique de confidentialité de GOSTORE, disponible sur : <https://www.gostore.be/RGPD.pdf>

ARTICLE 13 – CESSIION DU CONTRAT

GOSTORE se réserve le droit de céder tout ou partie de ses droits et obligations issus du contrat à un tiers, sous réserve d'en informer le Client.

Le Client ne peut céder ses droits ou obligations sans l'accord préalable et écrit de GOSTORE.

ARTICLE 14 – INTÉGRALITÉ DU CONTRAT ET RENONCIATION

Si une ou plusieurs dispositions des présentes CGV sont déclarées nulles, illégales ou inapplicables, les autres dispositions demeurent pleinement applicables.

La disposition concernée sera remplacée par une disposition valable se rapprochant le plus possible de l'intention initiale des Parties.

Le fait pour GOSTORE de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une disposition des présentes CGV ne peut être interprété comme une renonciation définitive à s'en prévaloir ultérieurement.

ARTICLE 15 – DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPÉTENTES

Les relations contractuelles entre les Parties sont régies par le droit belge.

En cas de litige, les Parties s'engagent à rechercher, dans la mesure du possible, une solution amiable avant toute procédure judiciaire.

Pour les Professionnels, tout litige relève de la compétence exclusive des tribunaux du siège social de GOSTORE, sauf disposition légale impérative contraire.

Pour les Consommateurs, les juridictions compétentes sont celles prévues par les dispositions légales applicables.

La langue de la procédure est le français.

Date de dernière mise à jour : 25 juin 2026