

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE FLOW GROUP

1. Applicabilité et opposabilité - Sauf dérogation expresse, les conditions suivantes s'appliquent à toutes les offres, commandes, prestations de services, ventes et livraisons de produits et services pouvant donner lieu à des obligations pour FLOW GROUP AARSCHOT BV, ayant son siège social à 3200 Aarschot (Belgique), Nieuwlandlaan B629, numéro d'entreprise : 0808.319.806, et FLOW GROUP MORTSEL BV, ayant son siège social à 2640 MORTSEL, Ijzerenweglei 2H (toutes deux ci-après dénommées « FLOW GROUP »). Les présentes conditions générales de vente peuvent être consultées à tout moment sur www.theflowgroup.eu.

Sauf convention contraire expresse écrite, les présentes conditions générales de vente font partie intégrante du contrat conclu entre le client et FLOW GROUP suite à la passation d'une commande.

En passant commande, le client déclare accepter les présentes conditions générales de vente qui lui ont été communiquées en temps utile (c'est-à-dire avant la conclusion du contrat) pour information. Toutes les autres conditions (du client) sont exclues et ne font pas partie du contrat avec le client.

Si le client est un « consommateur » au sens du Code de droit économique, il sera ci-après qualifié de « client » ou, plus précisément, de « consommateur ». Lorsqu'en vertu de la législation en vigueur, des dispositions dérogatoires peuvent s'appliquer, comme indiqué ci-dessous, il est spécifiquement fait référence au « consommateur ».

2. Prix - Tous les prix s'entendent en euros et hors TVA, taxes, droits d'importation et frais. Le prix est celui mentionné sur le bon de commande (confirmation de commande) ou dans le contrat et est valable pendant une durée d'un mois, sauf si, après notification dans le cadre de relations B2B, FLOW GROUP se voit contrainte de l'adapter à l'évolution de ses frais fixes et/ou variables (matières premières, salaires, énergie, matières secondaires, etc.). Dans ce cas, c'est le nouveau prix indiqué sur la facture qui s'applique. Pour les commandes inférieures à 50 euros, des frais administratifs d'un montant de 12,50 euros seront facturés. Les devis, offres et commandes passées par le client engagent FLOW GROUP dans la mesure où ils ont été confirmés par écrit par la direction commerciale ou le service financier de FLOW GROUP.

La prestation de services s'effectue en régie selon le tarif horaire convenu, sauf mention contraire dans le contrat. Le prix peut être révisé sur la base d'une augmentation du coût de la prestation de services due à une modification de la réglementation et de l'augmentation des charges sociales légalement imposées aux employeurs et/ou des salaires de l'exécutant pendant l'exécution des travaux. Les frais supplémentaires ou imprévus et les travaux supplémentaires sont à la charge du client et lui sont facturés en sus du prix convenu.

Frais supplémentaires - Les éventuels frais supplémentaires seront mentionnés ou facturés séparément.

Les frais de déplacement (temps de déplacement, indemnité kilométrique, frais de transport) ne sont pas inclus dans le prix et seront facturés séparément au client, sauf indication contraire. L'indemnité kilométrique est facturée selon un forfait fixe tel que défini dans le contrat (confirmation de commande).

Les autres frais (supplémentaires) éventuels (pour les repas, l'hôtel, le matériel de sécurité spécifique, etc.) encourus dans le cadre de l'exécution de la mission/du contrat par FLOW GROUP seront facturés séparément au prix coûtant.

3. Paiement - Tous les paiements doivent être effectués au siège social du vendeur, nets sans escompte, contre remboursement, sauf indication contraire expresse dans la confirmation de commande. Lors du paiement des montants facturés, le client ne peut déduire aucun montant pour corrections ou remboursements, sauf s'il est en possession d'une note de crédit ou d'un accord écrit de FLOW GROUP.

Défaut de paiement B2B - En cas de non-paiement de tout ou partie de la facture à l'échéance par un client qui n'est pas un consommateur au sens du Code de droit économique, toutes les factures restées impayées à l'échéance seront majorées de plein droit et sans mise en demeure de 1 % par mois à compter de la date d'échéance de la facture. Les intérêts de retard sont dus sur le montant impayé à compter de la date d'échéance jusqu'à la date du paiement intégral. En outre, le client est redevable, de plein droit et sans mise en demeure, d'une indemnité égale à 15 % du prix facturé, avec un minimum de 50 euros par facture, sans préjudice du droit de FLOW GROUP de réclamer une indemnisation intégrale. Le non-paiement d'une seule facture à son échéance rend immédiatement exigible de plein droit le solde dû sur l'ensemble des autres factures, intérêts et/ou indemnités, même non échus. En cas de non-paiement d'une facture à l'échéance ou de tout autre manquement dans l'exécution des obligations du client, FLOW GROUP est en droit, après l'envoi d'une notification écrite, de suspendre la livraison jusqu'à ce que le client se soit entièrement conformé à ses obligations. Sauf convention contraire, toutes les commandes d'un montant supérieur à 5 000 euros nécessitent le paiement d'un acompte de 30 % de la valeur totale de la commande. Si la somme totale des factures impayées et des commandes (en cours) dépasse la limite de crédit allouée, une ou plusieurs factures devront d'abord être payées avant que des commandes puissent à nouveau être livrées.

En cas de non-paiement par le client, FLOW GROUP est également en droit de résilier le contrat ou la commande de plein droit et sans mise en demeure préalable. FLOW GROUP n'a d'autre obligation que d'informer le client par simple courrier de son intention d'invoquer cette disposition.

Défaut de paiement Consommateurs - En cas de non-paiement de tout ou partie de la facture après l'expiration d'un délai de 14 jours suivant l'envoi d'un rappel de

paiement gratuit, FLOW GROUP est en droit de facturer des intérêts de retard. Les intérêts de retard facturés sont ceux fixés en application de l'article 5, alinéa 2, de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. Les intérêts de retard sont dus sur le montant impayé après l'expiration du délai susmentionné jusqu'à la date du paiement intégral.

Le consommateur est également redevable d'une indemnité forfaitaire d'un montant de :

- 20 euros si le solde dû est inférieur ou égal à 150 euros ;
- 30 euros majorés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 euros et 500 euros si le solde dû est compris entre 150,01 euros et 500 euros ;
- 65 euros majorés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 euros, avec un maximum de 2 000 euros, si le solde dû est supérieur à 500 euros.

Si FLOW GROUP doit une somme au client qui est un consommateur, FLOW GROUP la paiera dans le même délai que celui mentionné ci-dessus, sauf si FLOW GROUP. En cas de retard de paiement de la part de FLOW GROUP, les mêmes intérêts et indemnités forfaitaires que ceux mentionnés ci-dessus sont dus au consommateur.

4. Réserve de propriété - Jusqu'à la date du paiement intégral, le matériel livré reste la propriété de FLOW GROUP (comme indiqué sur l'offre). Une plainte de l'acheteur ne lui donne pas le droit de retenir (une partie) du prix de vente. En cas de non-paiement, nous nous réservons le droit de suspendre toutes les commandes en cours jusqu'à la date du paiement intégral. Le non-paiement d'une facture ou de toute autre somme échue entraîne l'exigibilité de toutes les autres dettes (non échues).

5. Livraison et délais de livraison - Sauf convention contraire, la livraison et la réception des marchandises que nous vendons s'effectuent dans nos entrepôts, comme indiqué sur la confirmation de commande (Incoterms 2020), sauf accord contraire ou pour les commandes incluant le placement. À la demande du client, les marchandises peuvent également être livrées à l'adresse communiquée par le client. Les marchandises sont expédiées aux frais et aux risques du client, y compris le stockage, le chargement, le transport et le déchargement. Les frais de transport et la TVA sont indiqués séparément sur la facture. FLOW GROUP n'est pas responsable des dommages dus au transport ni de leur indemnisation. Pour un client qui n'est pas un consommateur au sens du Code de droit économique, les délais de livraison ne sont qu'approximatifs et ne sont donc pas contraignants, sauf convention contraire expresse écrite. Un retard de livraison ne peut en aucun cas donner lieu à une indemnisation, au refus des marchandises ou à la résiliation du contrat.

Pour les **consommateurs**, les marchandises sont livrées au client lui-même ou à la personne mandatée par le client pour réceptionner le colis. Si le colis ne peut être réceptionné, le transporteur laissera un message avec ses

coordonnées. Le consommateur contactera ensuite FLOW GROUP pour organiser l'enlèvement du colis. Si une deuxième livraison doit être effectuée pour des raisons imputables au consommateur, FLOW GROUP se réserve le droit de facturer au consommateur des frais de livraison supplémentaires. Les marchandises seront livrées dans le délai de livraison spécifié dans la confirmation de commande. Si la livraison ne peut être effectuée dans le délai prévu, FLOW GROUP conviendra d'un nouveau délai de livraison avec le consommateur. Si FLOW GROUP n'est pas en mesure d'effectuer la livraison dans le délai supplémentaire, le consommateur a le droit de résilier le contrat. Le remboursement des sommes versées sera alors effectué dans un délai de 15 jours ouvrables sans préjudice du droit de réclamer une indemnisation supplémentaire. Pour le consommateur, le risque d'endommagement et de perte des marchandises est transféré au moment de la livraison des marchandises au consommateur.

La mise en service et/ou la revente des marchandises impliquent leur approbation et leur acceptation.

6. Frais d'annulation et de retour - Si l'acheteur annule la commande - en tout ou en partie - avant la livraison, tous les frais encourus jusqu'à la date d'annulation et tous les frais en découlant seront intégralement facturés. Cette indemnité forfaitaire s'élève au minimum à 30 % du prix convenu, sauf si le préjudice réel est plus élevé, auquel cas le coût réel sera facturé.

7. Réclamations et garantie - Vices visibles. Les dommages visibles et toute réclamation concernant la livraison doivent être communiqués immédiatement. Toute erreur commise par FLOW GROUP concernant les marchandises livrées (par exemple, une erreur de quantité) doit être signalée par écrit par le client dans les 48 heures suivant la livraison à l'adresse sales@theflowgroup.eu. Le client doit informer FLOW GROUP par écrit de tout vice visible concernant les marchandises livrées dans les 48 heures suivant leur livraison. À défaut, le client ne pourra plus invoquer ce vice. Aucune marchandise ne peut nous être retournée sans accord écrit préalable. - Vices cachés dans le cadre de relations B2B. Les marchandises livrées par FLOW GROUP sont couvertes par une garantie contre les vices cachés pendant une période de 12 mois suivant la livraison. Dans tous les cas, la garantie pour les marchandises livrées par FLOW GROUP ne dépassera jamais la garantie du fabricant des marchandises. Tout vice caché doit être signalé par écrit par le client à FLOW GROUP à l'adresse sales@theflowgroup.eu, et ce, au plus tard dans les 8 jours suivant la découverte du vice caché. À défaut, le client ne pourra plus invoquer ce vice. En cas de réclamation légitime, l'acheteur a droit au remplacement du matériel dans un délai de livraison normal, sans augmentation de prix. Si la réclamation trouve effectivement son origine dans un vice caché (défaut de construction), l'acheteur n'a droit qu'au remplacement ou à la réparation du matériel dans un délai de livraison raisonnable, sans que cela puisse donner lieu à la résolution de la vente ou à une quelconque augmentation de prix, et sans indemnisation supplémentaire ni remboursement partiel du prix. Tout recours à la garantie doit être signalé par e-mail à l'adresse sales@flowgroup.eu avant l'expiration du délai de 12 mois suivant la livraison du produit. Le dépôt d'une réclamation

ne libère pas le client de l'obligation de payer les factures échues.

Garantie légale et dispositions spécifiques pour les consommateurs - La garantie légale de 2 ans s'applique aux consommateurs. Cette garantie ne couvre que les défauts de conformité existant déjà au moment de la livraison des marchandises. Par conséquent, sont notamment exclus : les dommages visibles et les défauts résultant d'une utilisation inappropriée, d'un mauvais entretien, d'incidents survenus après la livraison, tels que les dommages dus au transport ou un incendie ou le remplacement d'accessoires qui doivent être remplacés régulièrement. Toute non-conformité doit être signalée dans les deux mois suivant son constat à l'adresse sales@theflowgroup.eu. En outre, le consommateur peut échanger les marchandises achetées dans les 14 jours suivant leur achat, sur présentation de sa facture. Dans ce cas, le consommateur aura droit au remplacement des marchandises ou à un bon d'achat, mais pas à un remboursement. Les commandes personnalisées ne peuvent toutefois pas être échangées. Ces conditions et restrictions sont sans préjudice des dispositions légales applicables en la matière.

La réparation sous garantie en cas de livraison d'un produit sans installation par FLOW GROUP est limitée à la réparation du produit, le temps et les frais de déplacement étant à la charge du client.

La responsabilité de FLOW GROUP sera toujours limitée à la valeur (telle qu'indiquée sur la facture) du produit vendu ou du service fourni qui a donné lieu aux dommages, et ce, dans la mesure où le droit applicable le permet. Les dommages indirects sont exclus et ne sont pas indemnisés.

8. Droits et devoirs donneur d'ordre/client - Le donneur d'ordre/client s'engage à fournir à FLOW GROUP en temps utile (au plus tard au moment où l'offre est demandée) tout le savoir-faire et toutes les autres informations nécessaires, y compris les informations confidentielles, requises pour l'exécution de la mission convenue. Dans un souci de bonne collaboration, le client fournit à ses frais au donneur d'ordre l'infrastructure technique, le matériel et/ou les matériaux spécifiques nécessaires à l'exécution de la mission dans le cadre du présent contrat, sauf convention contraire. Le client mettra à disposition des places de parking et permettra l'accès aux préposés de FLOW GROUP afin que les travaux et services puissent être exécutés par FLOW GROUP en temps voulu (dans les délais prévus). À défaut d'information et de fourniture en temps utile des éléments précités nécessaires à l'exécution des travaux, FLOW GROUP se réserve le droit de suspendre, de reporter ou de reprogrammer les travaux ; une indemnité forfaitaire pourra être due par le client, comme décrit plus en détail à l'article 9.

Pour les missions effectuées sur le site du donneur d'ordre/client, ce dernier doit garantir un environnement sûr et prendre les mesures de sécurité nécessaires à l'égard de FLOW GROUP et de ses préposés en charge de la mission. Cela implique notamment de :

- fournir les informations nécessaires sur les risques éventuels liés au service ou à la mission à effectuer ;
- donner les instructions nécessaires, le cas échéant.

FLOW GROUP se réserve le droit de refuser ou de suspendre la mission en cas de conditions de travail dangereuses ou de situations dans lesquelles la sécurité de FLOW GROUPE et de ses préposés ne peut être suffisamment garantie. Le client déclare disposer des assurances nécessaires avec une couverture suffisante.

Le client et les entreprises liées s'engagent à ne conclure aucune forme de collaboration avec le personnel et les préposés de FLOW GROUP, que ce soit directement ou indirectement, et ce, tant pendant la durée du contrat que pendant une période de 6 mois après l'exécution du contrat. Le donneur d'ordre/client a le droit de contrôler les travaux. Ce faisant, il ne porte en aucun cas atteinte à l'autonomie dont bénéficie l'entrepreneur pour exécuter les travaux. Le coût de ces contrôles est toujours à la charge du client.

Le donneur d'ordre/client s'engage, pendant la durée de la mission, à ne pas modifier les éléments essentiels des contrats. Toute demande supplémentaire fera l'objet d'une négociation intermédiaire entre les deux parties.

Le donneur d'ordre/client garantira FLOW GROUP contre les réclamations de tiers résultant d'erreurs ou de dommages qui ne lui sont pas imputables.

9. Modifications à la mission - Travaux supplémentaires. Si des modifications sont apportées à la mission décrite, entraînant des travaux supplémentaires, ces derniers seront facturés.

Sont notamment considérés comme travaux supplémentaires : les heures d'attente dues à un manque d'accès ou à une absence, le temps supplémentaire consacré à l'enregistrement, les formations supplémentaires ou la formation à la sécurité, les inspections, la récupération des clés à un endroit autre que celui où la mission ou le service doit être effectué, les travaux imprévus dus au client ou à des entrepreneurs tiers ;

- les prestations supplémentaires sont calculées comme suit :
 - Au-delà de 8 heures par jour et de 40 heures par semaine : tarif horaire x 150 %
 - Prestations du samedi : tarif horaire x 150 %
 - Prestations du dimanche et des jours fériés : tarif horaire x 200 %
 - Travail de nuit : tarif horaire x 120 %
 - Horaire différent (notamment travail posté, ...) : tarif horaire x 110 %
 - Heures de déplacement : tarif horaire x 100 %
 - Heures de stand-by : comme stipulé dans le contrat

Les travaux nécessaires au bon fonctionnement de l'installation, jusqu'à un montant de 1 000 euros, seront effectués au tarif normal sans accord préalable.

10. Sous-traitance - Les sous-traitants chargés par FLOW GROUP d'exécuter un travail donné doivent toujours le faire en temps utile et selon les règles de l'art. Si un ou plusieurs entrepreneurs manquent ou continuent de manquer à leur obligation d'exécuter la mission acceptée dans les délais impartis ou de remédier à l'exécution défectueuse ou de terminer les travaux, FLOW GROUP (sauf en cas d'extrême urgence ou dans d'autres circonstances exceptionnelles), après avoir identifié les défauts dans les travaux commandés, mettra le sous-traitant en demeure d'exécuter les travaux dans un délai de (3) jours, faute de quoi FLOW GROUP aura le choix, sans mise en demeure préalable et sans autorisation judiciaire préalable, d'exécuter les travaux aux frais du sous-traitant lui-même ou de les faire exécuter par un tiers de substitution aux frais du sous-traitant défaillant, y compris le surcoût, et

FLOW GROUP se réserve le droit de réclamer intégralement au sous-traitant tous les dommages qu'elle aurait subis en raison de l'exécution tardive ou défectueuse.

11. Force majeure - En cas de force majeure, FLOW GROUP se réserve le droit de suspendre ou d'annuler les commandes, sans indemnité. Sont expressément considérés comme cas de force majeure : les grèves, les pénuries de transport, les incendies, les inondations, les dommages matériels, la pénurie générale de matières premières, les restrictions en matière de consommation d'énergie, les émeutes, le terrorisme, la guerre, les épidémies, les pandémies, les accidents, que ce soit chez FLOW GROUP ou chez l'un de ses fournisseurs et/ou transporteurs, quelle qu'en soit la cause. FLOW GROUP informera le client dans les plus brefs délais de la survenance d'un tel événement perturbateur. Si, en raison de ces circonstances, l'exécution du contrat devient impossible dans un délai raisonnable, chacune des parties a le droit de résilier le contrat par notification écrite et sans intervention.

12. Droit applicable et tribunal compétent - Le présent contrat de vente est exclusivement régi par le droit belge. En cas de litige, seuls les tribunaux de l'arrondissement d'Anvers, division d'Anvers, sont compétents. Si une disposition particulière était jugée invalide pour une raison quelconque, les autres dispositions resteraient pleinement applicables et la disposition jugée invalide serait remplacée par la disposition la plus proche qui soit légalement possible.

13. Confidentialité et protection des données à caractère personnel

13.1 Le Client et FLOW GROUP sont tenus de respecter la stricte confidentialité des informations confidentielles obtenues de l'autre partie, y compris les informations et le savoir-faire techniques, financiers et commerciaux, ainsi que le présent contrat, son existence et son contenu.

13.2 Le client et FLOW GROUP AARSCHOT BV ET FLOW GROUP MORTSEL BV, ainsi que leurs sous-

traitants et préposés respectifs, respecteront à tout moment la législation applicable en matière de protection de la vie privée. Pour toute question relative à la protection de la vie privée, FLOW GROUP peut être contactée à l'adresse privacy@flowgroup.eu.

- 13.3 Les données à caractère personnel du client sont traitées par FLOW GROUP AARSCHOT BV et FLOW GROUP MORTSEL BV aux fins d'exécuter l'offre, la commande, le contrat, la gestion des clients et la comptabilité. Les fondements juridiques sont l'exécution du contrat, le respect des obligations légales et réglementaires et/ou l'intérêt légitime.
- 13.4 Le responsable du traitement est FLOW GROUP AARSCHOT BV et FLOW GROUP MORTSEL BV.
- 13.5 Les clients peuvent consulter leurs données et, le cas échéant, les faire corriger ou supprimer, sur simple demande accompagnée d'une preuve d'identité adressée à FLOW GROUP. Pour toute question ou réclamation concernant le traitement des données, les clients peuvent s'adresser à privacy@theflowgroup.eu. Pour de plus amples informations sur la manière dont FLOW GROUP traite ses données à caractère personnel, veuillez consulter sa politique de confidentialité sur www.theflowgroup.eu.

14. DIVERS

14.1 FLOW GROUP se réserve le droit de modifier ses prix, réductions, délais de paiement et conditions de vente après en avoir informé le client.

14.2 Dans la mesure où le droit applicable le permet, toutes les réclamations fondées sur la responsabilité extracontractuelle (y compris la négligence grave) à l'encontre des préposés (administrateurs, employés, actionnaires) de FLOW GROUP (et de ses entreprises liées) dans le cadre de la conclusion, de l'exécution et de la résiliation du contrat sont totalement exclues. Les tiers peuvent invoquer cette disposition.

14.3 Si, par décision d'un tribunal, un article ou un paragraphe des conditions générales de vente sous-jacentes devenait nul ou inapplicable, cela n'affecterait en rien la validité et l'applicabilité des autres articles et paragraphes des conditions générales de vente sous-jacentes.