

CONDITIONS GENERALES

1. Dispositions générales

Les présentes conditions générales définissent, sans préjudice de l'application de conditions particulières, les obligations respectives des parties contractantes à l'occasion de prestations de services effectuées par REOR sprl.

En signant la convention ou le bon de commande ou en acceptant la confirmation de commande, notre cocontractant reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les avoir acceptées.

Les dispositions auxquelles il n'est pas dérogé expressément restent d'application. Seules les dérogations faisant l'objet d'un accord écrit de notre part peuvent modifier l'application des présentes conditions générales.

En cas de contrariété entre les conditions générales de nos cocontractants et les nôtres, il est convenu que ces dernières prévaudront.

2. Validité des offres

Sauf stipulations contraires et écrites, le délai de validité de nos offres est de trois mois à dater de leur émission.

3. Commandes

Toute commande qui nous est confiée ne nous engage qu'après confirmation écrite de notre part.

Les modifications apportées par le client à son bon de commande ou à notre offre ne seront valables qu'à la condition que nous les ayons acceptées et confirmées par écrit. En cas d'annulation unilatérale d'une commande par le cocontractant, nous nous réservons le droit d'exiger une indemnité égale à 30% du montant total de la commande.

Professionnels, si vous passez commande pour le compte de l'un de vos clients, vous êtes réputés agir sur mandat du propriétaire du bien et engager ce dernier de façon régulière. Vous vous engagez à justifier du dit mandat en cas de besoin.

4. Délais

Les délais fixés pour nos prestations ou livraisons ne sont donnés, sauf stipulation contraire, qu'à titre indicatif, notamment en raison de l'influence de la température nécessaire pour certaines prestations de thermographie.

Si un délai est impératif, il doit clairement être spécifié comme tel sur le bon de commande. Dans ce cas, l'acheteur peut, lorsque la livraison subit un retard, prétendre à une indemnisation sans que celle-ci puisse excéder 10% du prix global de la commande.

Même dans ce cas, les circonstances suivantes nous libèrent de nos délais :

- Les cas de force majeure (en ce compris, notamment, les grèves, incidents d'ordre technique, retard du fournisseur et pénurie de main-d'œuvre) ;
- Si les conditions de paiement ne sont pas respectées ;
- Si des changements sont décidés par le client en cours de travail ;
- Si le client ne nous fournit pas les informations nécessaires et suffisantes à l'accomplissement de notre mission.

- Si les conditions météorologiques ne sont pas adaptées pour l'accomplissement de nos prestations de services. La prestation devra être reportée à une date où les conditions le permettront, celle-ci sera déterminée de commun accord avec le client.

5. Droits d'Auteur

Aucune image thermique (infrarouge) ne peut être utilisée ou vendue en dehors du cadre initial pour lequel elle a été prise, sans l'accord écrit de REOR qui s'en réserve tous les droits.

6. Obligations du Client

Le client ou son mandataire s'engage à :
- Donner le droit d'accès à ses locaux.

Fournir toutes facilités pour l'exercice de la mission, sans perte de temps ou incidence financière et dans des conditions de sécurité satisfaisantes (moyens d'accès en hauteur sécurisés au-delà de trois mètres, plans, documents techniques...)

- Informer toutes personnes intéressées des dispositions qui les concernent dans les présentes conditions générales et dans la convention.

- Fournir à REOR, sans frais pour elle et en tenant compte des délais nécessaires à ses opérations, tous renseignements et

documents nécessaires à l'accomplissement de la mission dont elle a été chargée, ainsi que toutes pièces modificatives (notamment le nombre de pièces, la désignation des annexes telles que caves, garages ou greniers, le règlement de copropriété à jour, le numéro de cadastre ou le numéro de lot, les preuves acceptables en sa possession pour la PEB, audit énergétique, titre de propriété, actes notariés et autres...).

7. Prix

Les prix fixés sont libellés en euros, TVA comprise.

Sauf stipulation contraire, ils ne comprennent pas les frais de déplacements dans un rayon de 20 kilomètres autour de notre siège social. Au-delà de ce rayon, un prix kilométrique est remis préalablement au client, soit verbalement, soit sur devis.

Nos prix ne sont en principe pas révisables, mais nous pourrions toutefois répercuter sur ceux-ci les modifications du taux de la T.V.A. qui interviendraient avant la date de prestation de nos services.

8. Paiement

Les factures sont payables à notre siège social, au plus tard dans les dix jours de leur envoi. Passé ce délai, toute facture impayée produira, de plein droit et sans mise en demeure, un intérêt conventionnel de 12% l'an, avec un taux minimum conforme à celui prévu par l'article 5 de la loi du 2 août 2002 relative au retard de paiement dans les transactions commerciales.

Toute facture impayée à l'échéance sera, en outre, majorée, de plein droit et sans mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire et irréductible de 15% du montant resté impayé avec un minimum de 50,00 euros par facture.

REOR se réserve également le droit de suspendre la poursuite de la prestation de services et de refuser la remise des rapports relatifs aux services prestés si le client ne respecte pas les conditions de paiement convenues.

Toute contestation relative à une facture devra nous parvenir par envoi recommandé, dans les quinze jours de son envoi.

Le consommateur tel que défini par la loi du 14/07/1991 peut exiger le bénéfice de l'application des indemnités et intérêts dans la mesure et les conditions fixées par la présente clause, en cas d'inexécution de nos obligations.

9. Garantie

Les rapports émis seront censés être agréés par le client dix jours calendriers au plus tard après leur envoi, sauf réclamation précise et détaillée qu'il nous notifierait avant l'expiration de ce délai par lettre recommandée.

10. Résiliation-résolution aux torts d'un cocontractant

Les stipulations qui précèdent ne contiennent aucune renonciation à notre droit de réclamer, à notre convenance, en cas de non-paiement ou de non-respect par notre cocontractant de ses obligations contractuelles, la résolution ou la résiliation de la convention avec dommages et intérêts.

En cas de résiliation-résolution du contrat aux torts d'un cocontractant, il sera dû à l'autre une indemnité forfaitaire de 30% du prix total.

11. Litiges

En cas de contestation entre parties ou de poursuites en paiement, sont seuls compétents les tribunaux dont dépend notre siège social.

12. Changements de la convention

Tout changement des conventions spécifiques ou des conditions générales présentes devra faire l'objet d'un avenant écrit et signé par toutes les parties.

13. Clause salvatrice

La non validité ou l'illégalité d'une des clauses prévues dans les contrats (conditions spécifiques et générales) convenues entre parties, n'entraîne aucunement une invalidité ou un nul.

14. Devis

Nos devis sont gratuits et sont réalisés, par tous moyens (téléphone, email, courrier postal), sur simple description du bien. Pour les prestations concernant des ensembles immobiliers ou incluant des prestations plus complexes, une visite sur site est préalablement effectuée avant

l'établissement du devis. Ce devis peut prendre la forme d'un bon de commande, d'un contrat cadre ou le cas échéant, d'un ordre de mission. REOR établit un devis prenant les termes de l'accord intervenu, puis l'adresse au client. Le client renvoie le devis dûment signé en ayant pris le soin d'apposer son cachet ou sa signature.

15. Sous-traitance

REOR s'octroie la possibilité de sous-traiter, d'effectuer de la sous-traitance ou de co-traiter à tout moment, tout ou partie de ses missions.

16. Rendez-vous

En cas d'absence du propriétaire ou de son représentant (dans une plage horaire de trente minutes) ne permettant pas de ce fait la réalisation de expertises prévues, des pénalités facturées forfaitairement 75 € TVA comprise seront appliquées de plein droit.

Considérant que certaines missions telles, le test d'infiltrométrie, la thermographie, voire certaines expertises, sont assujetties aux conditions météorologiques, nos experts et techniciens sont en droit d'annuler tout rendez-vous, même à la dernière minute, si les conditions ne sont pas remplies et ce, sans indemnité pour nos clients.

17. Conditions pour la réalisation d'un test d'infiltrométrie

En général, les conditions suivantes devront être rencontrées :

- Un vent inférieur à 3 Beaufort.
- Une différence de température entre l'intérieur et l'extérieur de 10°C minimum en cas de thermographie destinée à localiser les fuites.

- Dans le volume chauffé, les cheminées, poêle, insert doivent être arrêtés et débarrassés d'éventuelles cendres afin d'éviter leur dispersion dans le bâtiment lors du test.

- Toute chaudière à combustion (gaz par exemple) doit être arrêtée,

- Tous travaux doivent être arrêtés pendant l'opération : seules les personnes dûment autorisées à assister au test pourront être présentes, après avoir reçu les consignes d'usage de l'opérateur.

- Présence d'au moins une ouverture donnant sur l'extérieur, non cintrée, dont la largeur est comprise entre 0,75 m et 1,35 m et dont la hauteur est comprise entre 1.06 m et 2.40 m.

- Il ne doit pas y avoir de plafond tendu en place, sinon le test est impossible,

- Les évacuations doivent être bouchées ou bien les siphons remplis d'eau.

- Une alimentation électrique en 220/230 V sur secteur sera mise à notre disposition pour le branchement de nos appareils (pas de groupe électrogène). En cas d'impossibilité, il convient de nous en aviser afin que nous puissions prévoir une alimentation adaptée (un supplément par avenant au bon de commande sera alors demandé).

- Pour le test intermédiaire : le gros œuvre fermé doit être réalisé (hors d'air, hors d'eau, portes, fenêtres, baies et isolation posées).

- Hormis pour les systèmes de ventilation et prises d'air de système de chauffage qui seront conditionnés lors de l'intervention, les attentes et/ou réservations doivent être obturées (nous pouvons nous en occuper moyennant supplément). La membrane d'étanchéité à l'air doit être fixée (contre-lattage à minima réalisé) et les colles des membranes devront avoir eu le temps de sécher.

- Préalablement à tout test, le chantier sera nettoyé et lorsque le bâtiment est occupé, les objets fragiles seront rangés.

- Des escabelles, échelles et/ou échafaudages seront mis à disposition pour la recherche des fuites si cela s'avère nécessaire.

- Nous devons avoir à disposition, 15 jours avant la visite des lieux, les plans complets du bâtiment avec la délimitation précise du volume étanche à l'air, les données concernant son volume intérieur, sa superficie de déperdition telle qu'introduite pour la PEB (AT), sa superficie de plancher chauffé (ACH).

- Pour le test intermédiaire :
Pas de règle imposée. Il est possible d'obtenir artificiellement tout ce que l'on veut (attente, trappe manquante...).

- Pour le test final :

La règle est stricte, le test final ne peut avoir lieu si le bâtiment n'est pas complètement fini (trappe non livrée ou carrelage non posé par exemple, car la performance sera diminuée). Il est par ailleurs conseillé de faire celui-ci lorsque les décors ont été placés, ceux-ci contribuant également à améliorer l'étanchéité finale du bâtiment.

Orifices involontaires : laissés tels quels.
Orifices volontaires : fermés s'il existe un système de fermeture, mais pas obturés artificiellement.

Seuls les siphons sont remplis d'eau ou obturés.

18. Conditions pour les missions d'expertises en valeurs

Le libre accès est donné à l'ensemble des pièces de l'immeuble et les moyens d'accès sont mis à disposition par le propriétaire ou son commettant.

Les pièces à mettre à disposition de l'Expert seront fournies au jour de la visite du bien (plans s'ils existent, titre de propriété, liste des travaux effectués, dates et coûts de ceux-ci, énoncé des servitudes connues et toute information utile à la mission de l'Expert...).

Les calculs sont réalisés, entre-autre à l'aide de points de comparaisons de biens similaires vendus aux alentours et les plus pertinents possibles afin de pouvoir donner une valorisation sérieuse au requérant. Pour cette raison, l'Expert se réserve le droit de pouvoir exploiter les informations techniques et financières du présent rapport à des fins de statistiques et d'analyse comparative du marché immobilier également.

Sauf demande écrite du requérant (le client), ce dernier marque son accord pour que les informations qualifiées précédemment soient encodées dans la plateforme ImmoVersus, à l'exclusion de toute information nominative. Aux termes de la vente de son bien, le requérant (le client), s'engage à communiquer la date et le prix auquel le bien a été vendu.

19. RGPD
Notre déclaration de politique de confidentialité est consultable en ligne via le lien suivant :

<http://www.reor.be/declaration-de-confidentialite-de-notre-bureau-dexpertises/>

Sur demande, nos clients peuvent en recevoir une copie papier.