

Conditions générales B2C

1. Les présentes conditions générales sont toujours applicables à toutes les conventions, offres et commandes ainsi qu'à toutes les livraisons, ventes et services qui en découlent et qui sont fournis par ANECA SERVICES SA au client-personne physique (désigné ci-après « le Client » et conjointement ci-après : les « Parties »).
2. Les prestations de services fournies par ANECA SERVICES SA sont également régies par les conditions générales de livraison des entreprises de l'entretien du textile. Ces conditions peuvent être consultées dans l'établissement d'ANECA SERVICES SA et seront communiquées au Client à la première demande de celui-ci.
3. Lors de la remise d'une pièce par le Client (désignée ci-après « les Biens »), ANECA SERVICES SA établit un bon. Ce bon reprend les données du Client et la description des Biens.
4. En cas de défaut de paiement ou d'enlèvement par le Client dans un délai de 12 mois qui suivent leur remise, les biens deviennent la propriété d'ANECA SERVICES SA, sans que le Client ait droit à quelque dédommagement que ce soit.
5. Sauf convention contraire, la remise des Biens au Client est uniquement possible moyennant un paiement au comptant.
6. La responsabilité d'ANECA SERVICES SA sera uniquement engagée en cas de non-respect de ses engagements essentiels, de faute grave ou de dol. La responsabilité d'ANECA SERVICES SA ne peut être engagée dans l'éventualité où les Biens seraient endommagés lors d'un processus normal de traitement en raison de leur nature ou de leur composition non apparente à première vue, ou en raison d'un défaut non apparent à première vue.
7. Les Biens qui selon le Client ont une valeur particulière, doivent être présentés distinctement par le Client et être au moins accompagnés d'une note d'avertissement à l'intention d'ANECA SERVICES SA. En cas de non-respect de cette obligation, la responsabilité d'ANECA SERVICES SA ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'endommagement des Biens en question à la suite d'un processus normal de traitement.
8. Les articles textiles délicats, tels que (sans toutefois s'y limiter) les tapis, les rideaux et les voilages en soie ainsi que les articles en cuir sont traités de manière professionnelle, mais toujours aux risques et périls du Client.
9. La responsabilité d'ANECA SERVICES SA ne peut en aucun cas être engagée pour les dommages énumérés (de manière non limitative) ci-après :
 - a. Désagrégation et déchirure de fibres endommagées.
 - b. Couleurs qui débordent ou transpercent dans des conditions normales de traitement et en l'absence de fiche d'entretien.
 - c. Soulèvement ou endommagement des placages, renforts, décorations, boutons, boucles lors d'un traitement normal.
 - d. Déformations dans des conditions normales de traitement.
 - e. Déchirure et désagrégation de voilages et de rideaux. Leur rétrécissement lors d'un traitement normal, qui ne peut être inversé.
 - f. Cantonnières dont les renforts se détachent ou qui présentent des ondulations.
 - g. Brunissement des poils des tapis dont le dos est fabriqué en jute.
 - h. Rétrécissement de tapis, murs tendus et moquette, ainsi que relâchement et déformation de moquettes et de murs tendus.
 - i. Déchirures et désagrégation du tissu des sièges, des murs tendus et des tapis dans des conditions normales de traitement.

10. Toute forme de réclamation ou de contestation doit être notifiée par écrit à ANECA SERVICES SA par le Client, et ce, dans un délai de 8 (huit) jours calendrier après l'enlèvement à peine de déchéance. Toute réutilisation des Biens pendant ces huit jours calendrier entraînera l'extinction de tout droit de réclamation et/ou de contestation dans le chef du Client.
11. Si la réclamation du Client concernant un traitement inapproprié, une détérioration ou la perte d'une pièce est recevable et fondée, la réparation, le remplacement ou le dédommagement seront à la charge d'ANECA SERVICES SA. Tout dédommagement éventuel sera limité à la valeur réelle au moment de la remise, se composant du prix d'achat du bien en question combiné à sa vétusté et à l'état dans lequel il se trouvait lorsqu'il a été remis à ANECA SERVICES SA. Si une partie seulement d'un ensemble est perdue ou endommagée, le dédommagement ne portera que sur la partie en question.
12. La convention entre ANECA SERVICES SA et le Client est résiliée de plein droit en cas de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure, sans toutefois s'y limiter : l'épuisement des stocks, les retards ou défauts de livraison dans le chef des fournisseurs, la destruction de biens à la suite d'un accident, les pannes de machine, les grèves ou lock-out, les émeutes, les guerres, les épidémies, les inondations, tout absentéisme élevé pour cause de maladie, les pannes électroniques, informatiques, de l'Internet ou des télécommunications, les pénuries de carburant ou les erreurs imputables à des tiers.
13. Toutes les factures d'ANECA SERVICES SA sont payables à leur échéance et à son siège. Toute facture qui n'a pas été payée à son échéance produit les majorations suivantes dans le chef du Client :
 - (i) un intérêt de retard égal au taux d'intérêt de référence visé à l'article 5, alinéa 2 de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, majoré de 8 %
 - (ii) ET
 - (iii) un dédommagement forfaitaire de
 - a. 20 euros si le solde est inférieur ou égal à 150 euros ;
 - b. 30 euros + 10 % de la somme dépassant 150 euros si le solde est situé entre 150 et 500 euros ;
 - c. 65 euros + 5 % de la somme dépassant 500 euros, avec un maximum de 2000 euros, si le solde est supérieur à 500 euros.

Les majorations susmentionnées auxquelles est soumis le Client ne seront applicables qu'après l'envoi d'un rappel gratuit et à l'expiration d'un délai de 14 (quatorze) jours calendrier. Le délai de 14 (quatorze) jours calendrier débute :

 - (i) le troisième jour ouvrable qui suit l'envoi du rappel gratuit, s'il s'agit d'un rappel qui n'est pas électronique ;
 - (ii) le jour ouvrable qui suit l'envoi du rappel gratuit s'il s'agit d'un rappel électronique.

Si trois rappels gratuits ont déjà été envoyés au Client au cours de la même année civile, un montant forfaitaire de 7,50 euros par rappel sera porté en compte au Client à partir du quatrième rappel.
14. Toute inexécution contractuelle ou déconfiture du Client, entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les factures d'ANECA SERVICES SA encore impayées.
15. Toute disposition de la présente Convention qui serait frappée de nullité tirera ses effets maximums autorisés. La nullité d'une disposition spécifique de la présente Convention n'entraîne pas la nullité des autres dispositions de la Convention. Les deux Parties s'engagent à remplacer la clause frappée de nullité par une disposition légalement valable ayant une portée économique identique ou équivalente.
16. Coordonnées professionnelles. Pour l'application de la présente Convention, le Client peut recevoir des données à caractère personnel de personnes physiques au service d'ANECA SERVICES SA ou de l'un de ses travailleurs, directeurs, sous-traitants, mandataires ou représentants (« le Personnel »), qui sont en contact avec le Client. Les données à caractère personnel du Personnel seront dans tous les cas

limitées aux « coordonnées professionnelles », c'est-à-dire : le prénom, le nom, l'adresse professionnelle, le numéro de téléphone professionnel et l'adresse e-mail professionnelle.

Responsable du Traitement. Le Client agira en sa qualité de Responsable du Traitement concernant les données à caractère personnel du Personnel d'ANECA SERVICES SA. ANECA SERVICES SA certifie qu'elle est autorisée à divulguer les données à caractère personnel de son Personnel et qu'elle dispose d'une base légale valable comme l'exige le Règlement général sur la protection des données (« RGPD ») leur permettant de divulguer des données à caractère personnel de son Personnel en vue d'un traitement par le Client. ANECA SERVICES SA agira à son tour en sa qualité de Responsable du Traitement concernant les données à caractère personnel du Client.

Engagements. ANECA SERVICES SA veillera à la mise en place de procédures et de procédures de réclamation adéquates afin de permettre au Client de faire valoir ses droits en vertu du RGPD. La politique en matière de respect de la vie privée peut être consultée sur www.aneca.be.

17. La présente Convention est uniquement régie par le droit belge. La commission des litiges de l'ASBL CACET doit être saisie en première instance, comme le prévoient les conditions générales de livraison des entreprises de l'entretien du textile.