

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente régissent la vente en France de produits et/ou services d'installation (ci-après désignés ensemble « les Produits ») par la SRL ÉLEVÉ OUTDOOR (ci-après « ÉLEVÉ-OUTDOOR ») à ses clients, professionnels ou particuliers (ci-après « les Clients ») à partir de ses locaux établis Rue du Saint Roch, 13B, à 7712 HERSEAUX (BE 0790476259) ou à partir de sa plateforme en ligne <https://www.eleve-outdoor.com/> (Ci-après « le Site internet »). Les présentes conditions générales de vente et les éventuelles conditions particulières, le cas échéant, constituent l'intégralité des relations contractuelles intervenues entre ÉLEVÉ-OUTDOOR et le Client (ci-après « le Contrat » ou les « CGV »).

Article 1 – Objet

- 1.1. Les présentes conditions générales de ventes (ci-après « CGV ») définissent, sans préjudice de l'application de conditions particulières, les obligations respectives de ÉLEVÉ-OUTDOOR et de ses clients dans le cadre de la vente de Produits. Ces CGV sont applicables à toutes commandes, y compris en ligne, adressées à ÉLEVÉ-OUTDOOR. Toutes dérogations et tous amendements à ces conditions générales doivent faire l'objet d'un accord préalable et écrit d'ÉLEVÉ-OUTDOOR.
 - Les demandes de permis ou autorisations exigées par des règles d'urbanisme ou des règlements de copropriété ou enfin par mesure de sécurité. Il appartient donc au client de s'informer et de réaliser toute formalité pour obtenir les autorisations, à ses frais et sous sa seule responsabilité, préalablement à la commande. En aucun cas, le refus du permis ou de l'autorisation précitée ne libère le client de la commande, une fois acceptée par ÉLEVÉ-OUTDOOR.
- 1.2. En procédant à toute commande, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance des CGV et les accepter sans réserve.
- 1.3. En cas de commande en ligne, le client ne pourra procéder à l'achat qu'après avoir expressément accepté les CGV.
- 1.4. ÉLEVÉ-OUTDOOR se réserve le droit de modifier ses CGV à tout moment, les nouvelles CGV s'appliquant à toute commande effectuée après l'entrée en vigueur d'une telle modification.
- 1.5. En cas de contradictions entre nos CGV et celles des clients, il est convenu que nos CGV prévaudront. Dans le cas contraire, les dispositions auxquelles il n'est pas dérogé expressément restent d'application à titre supplétif, si elles ont été acceptées par ÉLEVÉ-OUTDOOR.

Article 2 – Commande et formation du Contrat

- 2.1. Le Contrat est conclu à la date d'acceptation du devis sollicité par le Client. Le devis est valable trente (30) jours. Toute modification du devis est subordonnée à l'accord préalable d'ÉLEVÉ-OUTDOOR.

Dans un souci de clarté, il est rappelé que le devis s'entend pour l'exécution des travaux qui y sont décrits dans des conditions normales et pour lesquelles toutes les informations nécessaires auront été transmises de la part du client (passage de câbles électriques ou de tuyaux d'eau à proximité de la zone de travaux). Sont exclus :

 - Les prestations imposées par des conditions imprévues tel que la nécessité de briser des enrochements ou encore tout manque d'informations ou informations erronées
- 2.2. En cas de commande en ligne, le Contrat est conclu lors de la validation de l'achat par ÉLEVÉ-OUTDOOR et le paiement par le Client.
- 2.3. ÉLEVÉ-OUTDOOR est autorisée à suspendre l'exécution du Contrat jusqu'à la réception effective du paiement requis du Client.
- 2.4. ÉLEVÉ-OUTDOOR se réserve le droit d'annuler une commande si les produits qui en font l'objet ne sont plus disponibles, ou pour d'autres motifs sérieux et légitimes qui seront indiqués au Client. Dans ce cas, ÉLEVÉ-OUTDOOR remboursera au Client les sommes versées.
- 2.5. Les caractéristiques essentielles des produits qui font l'objet de la commande sont décrites dans le devis accepté du Client. En validant la commande, le Client reconnaît qu'il a pris connaissance de la description du Produit et de toutes les informations pertinentes y relatif et qu'il est tenu par les modalités définies dans la commande. Toute modification de celle-ci est subordonnée à l'accord préalable d'ÉLEVÉ-OUTDOOR.
- 2.6. Les produits effectivement achetées ou livrés peuvent présenter des différences mineures par rapport à la description qui en est faite sur le devis ou sur le site internet, en particulier les matériaux naturels ou autres produits qui peuvent présenter des différences de nuances de couleurs et de texture, ou encore des différences de dimensions mineurs.

- 2.7.** ÉLEVÉ-OUTDOOR prend toutes les mesures possibles pour afficher les couleurs des produits aussi précisément que le permettent les moyens techniques ou électroniques. Cependant, ÉLEVÉ-OUTDOOR ne peut garantir une correspondance exacte de la couleur à l'écran avec les couleurs des produits réels, et les couleurs reprises sur le Site Web. Les couleurs peuvent donc varier en fonction des paramètres et de la résolution de votre écran.
- 2.8.** Le Client s'oblige à utiliser les produits conformément à la notice d'utilisation. En outre, le Client, qui destine les Produits à un usage anormal ou non prévisible, reconnaît qu'ÉLEVÉ-OUTDOOR ne peut être tenue responsable en cas de non-conformité des Produits auxdits usages.

Article 3 – Prix et paiements

- 3.1.** Le prix des produits commandés est le prix affiché sur le devis accepté à la date de la commande, y compris sur le Site internet. Les prix indiqués s'entendent en Euros et sont TTC.
- 3.2.** Le prix affiché détaille le montant de base, la TVA, ainsi que tous frais (hors frais de transport) généralement quelconque, en ce compris les frais relatifs à la préparation du colis éventuel, sauf mention contraire dans la fiche du Produit. Le taux de TVA applicable est le taux de TVA en vigueur au moment de la commande ; ÉLEVÉ-OUTDOOR se réserve le droit de répercuter au client toute variation du taux de TVA. En outre, si et dans la mesure où le client particulier bénéficie d'un taux de TVA réduit, il est convenu qu'il en assume la seule responsabilité et tiendra ÉLEVÉ-OUTDOOR indemne des conséquences d'un éventuel refus de l'administration fiscale de voir appliquer le taux réduit.
- 3.3.** ÉLEVÉ-OUTDOOR se réserve le droit de modifier les prix à tout moment. Il se réserve également le droit de refuser une commande si le prix indiqué sur le Site internet est erroné suite à une erreur technique ou humaine.
- 3.4.** Le paiement des commandes effectuées sur le Site Internet est exigible **au comptant, le jour de la validation de la commande**. Aucun produit ne sera expédié avant l'encaissement intégral du prix via les moyens de paiement sécurisés proposés : VISA, MasterCard ou Bancontact. ÉLEVÉ-OUTDOOR se réserve par ailleurs le droit d'exiger un acompte pour toute commande de projet spécifique passée hors ligne.

Ventes aux professionnels : Par dérogation aux délais de paiement habituels, **toute première commande est payable au comptant et en totalité lors de la validation**. Pour les commandes suivantes, un acompte peut être exigé et le délai de règlement du solde est fixé au 15ème jour suivant la réception des marchandises, sauf accord spécifique écrit

- 3.5.** ÉLEVÉ-OUTDOOR demeure pleine propriétaire des Produits jusqu'à complet paiement du prix convenu. Le client autorise ÉLEVÉ-OUTDOOR à récupérer les produits vendus en quelques mains qu'ils soient. Les risques (perte, vol, détérioration, etc.) relatifs aux produits sont cependant transférés au client dès leur livraison au lieu convenu, de même que l'obligation de réparer les dommages qu'ils pourraient causer aux biens et aux personnes.
- 3.6.** En cas d'annulation unilatérale d'une commande par le Client, ÉLEVÉ-OUTDOOR se réserve le droit d'exiger une indemnité de dédit égale à 15% pourcent du montant total de la commande effectuée, sans que le Client ait le droit de solliciter aucun remboursement.

Article 4 – Exécution et livraison des commandes

- 4.1** Sauf stipulation contraire expresse, tous les frais de livraison, le cas échéant, tels que les frais de transport, les frais d'assurance, les frais de port ou autres sont à charge du Client et détaillé dans le devis. Il en va de même de toute demande particulière de livraison, notamment quant à l'emballage des Produits, qui n'a pas été incluse dans le devis.
- 4.2** ÉLEVÉ-OUTDOOR s'engage à livrer les Produits convenus au lieu de livraison convenu, si le service de livraison est inclus dans la commande. Le client est responsable de toute erreur dans l'adresse du lieu de livraison qu'il a communiquée à ÉLEVÉ-OUTDOOR.

Sauf accord particulier, les délais de livraison pour les produits confectionnés à la commande sont de 30 jours ouvrables. Ce délai court à compter de la réception du paiement de l'acompte ET de la validation définitive des spécifications techniques/mesures par le Client. Ce délai est communiqué à titre indicatif : les périodes de forte saisonnalité ou les ruptures de stock de tissus spécifiques peuvent entraîner des délais supplémentaires. En cas de dépassement prévu, ÉLEVÉ-OUTDOOR en informera le Client pour convenir d'une nouvelle date

- 4.3** Dans tous les cas, les circonstances suivantes libèrent ÉLEVÉ-OUTDOOR du respect des délais fixés pour les livraisons :
- Cas de force majeure (notamment : cyberattaque, grèves, épidémies, incidents techniques, retard ou rupture de stock de matières premières chez le fournisseur, retard du transporteur, pénurie de main-d'œuvre, conditions météorologiques incompatibles avec une installation sécurisée) ou fait d'un tiers ;
 - Non-respect des conditions de paiement (défaut de paiement de l'acompte ou du solde selon les modalités prévues) ;
 - Modifications de commande demandées par le Client après validation initiale ;

- Manquement du Client dans la fourniture des informations, mesures, photos ou accès nécessaires à l'exécution de la commande ou de la pose dans les délais.

4.4 Nonobstant l'article 3.5, il est convenu que le client s'oblige à adresser toute réclamation inhérente au transport des produits au transporteur.

Article 5 – Réception des Produits – défauts visibles

5.1 Droit de rétractation et exceptions :

Le Client dispose d'un droit de rétractation de **14 jours** à compter de la livraison pour les articles de stock non personnalisés (mâts, fixations, accessoires). Les frais de retour sont à la charge du Client et les produits doivent être retournés neufs dans leur emballage d'origine.

5.2 Droit de rétractation et exceptions :

Le Client dispose d'un droit de rétractation de **14 jours** à compter de la livraison pour les articles de stock non personnalisés (mâts, fixations, accessoires). Les frais de retour sont à la charge du Client et les produits doivent être retournés neufs dans leur emballage d'origine.

Exception pour la confection et personnalisation d'accessoires : Conformément à l'art. L.221-28 (FR) et l'art. VI.53, 3° (BE), le droit de rétractation ne peut être exercé pour les Produits confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

Nos voiles d'ombrage étant confectionnées exclusivement à la commande, elles ne bénéficient d'aucun droit de rétractation, d'échange ou de remboursement pour simple changement d'avis.

5.3 Non-conformité et signalement

En cas de défaut de conformité ou de vice apparent (erreur de dimensions hors tolérance technique, erreur de coloris, défaut de tissu), le Client doit le notifier à ÉLEVÉ-OUTDOOR par écrit dans un délai de 14 jours suivant la livraison.

Après examen et validation du défaut par nos services (sur base de photos ou retour du produit), ÉLEVÉ-OUTDOOR s'engage à fournir un Produit conforme dans les meilleurs délais. Le remplacement est conditionné à la restitution du Produit non-conforme dans un état propre.

5.4 Remboursement

En cas d'impossibilité technique de fournir un produit conforme ou de procéder à une réparation satisfaisante, ÉLEVÉ-OUTDOOR procédera au remboursement intégral des sommes versées pour le produit concerné.

Article 6 - Intérêts de retard, clause pénale et frais

6.1 Le cas échéant, toute facture non payée à l'échéance portera, de plein droit et sans mise en demeure

Conditions générales de vente – v2 - 30122025
préalable, un intérêt de retard conventionnel de 1,5 pourcent par mois entamé, avec un taux minimum conforme au taux d'intérêt légal en vigueur en France à la date d'exigibilité de la facture impayée.

6.2 Si le Client est un particulier, toute facture non payée à l'échéance portera, 14 jours calendriers après une mise en demeure préalable et gratuite, un intérêt de retard au taux légal en vigueur à la date d'exigibilité de la facture impayée.

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

6.4 Par ailleurs, à défaut de règlement des factures arrivées à échéance, les sommes dues seront majorées de 5 € à titre de frais administratifs par rappel envoyé. Ceci est également applicable aux particuliers dans les conditions énoncées à l'article 6.2.

6.5 En cas d'introduction d'une procédure à la suite d'une faute contractuelle du Client, ce qui vise notamment le cas du non-paiement d'une facture à l'échéance de celle-ci, ÉLEVÉ-OUTDOOR se réserve le droit de réclamer les frais de défense (frais d'avocat, d'expert, ...) exposés (lesquels font partie intégrante de son dommage) et ce, sans préjudice de l'application de l'indemnité conventionnelle précédemment exposée.

6.6 Le défaut de paiement d'une facture à l'échéance rend immédiatement exigibles toutes les sommes dues.

Article 7 – Réclamations

7.1 Toute réclamation et/ou contestation du Client à l'encontre de Produits devra être formulée, à peine de nullité, par écrit dans le délai visé à l'article 5.1.

7.2 Toute réclamation relative à une facture doit, à peine de nullité, parvenir à ÉLEVÉ-OUTDOOR par lettre recommandée dans les 8 jours de la réception de la facture. A défaut la facture est considérée comme acceptée définitivement par le Client.

7.3 L'introduction d'une réclamation ne dispense en aucun cas le Client de ses obligations de paiement.

Article 8 – Garantie

8.1 Les Produits fournis par ÉLEVÉ-OUTDOOR sont réputés agréés par le client dans le délai fixé par l'article 5.1, sauf réclamation précise et détaillée qu'il notifierait à ÉLEVÉ-OUTDOOR avant l'expiration de ce délai.

8.2 L'agrément des Produits couvrira tous les défauts apparents et défauts de conformité, c'est-à-dire tous ceux qu'il était possible au Client de déceler au moment de la livraison ou dans le délai fixé par l'article 5.1.

- 8.3** Sans préjudice de l'application des articles L217-3 à L217-7 du Code de la consommation français, ÉLEVÉ-OUTDOOR garantit les Produits fournis contre les défauts cachés pendant une période de 2 mois à dater de la livraison. Pour pouvoir invoquer le bénéfice de la garantie, le Client devra notifier à ÉLEVÉ-OUTDOOR toute réclamation relative à des défauts cachés par lettre recommandée dès son apparition et, au plus tard, dans les 30 jours calendrier suivant la découverte du défaut. En outre, le défaut doit rendre le Produit impropre à l'usage auquel il est destiné.
- 8.4** Toutefois, ne sont pas couverts par la garantie, les défauts résultant (cette liste n'est pas exhaustive): (i) d'une utilisation anormale ou impropre du Produit, (ii) d'une conservation inappropriée du Produit, ou (iii) d'une cause extérieure, ou (iv) d'une usure normale du Produit.
- 8.5** En toutes hypothèses, ÉLEVÉ-OUTDOOR est tenue uniquement à fournir un Produit équivalent et conforme ou au remplacement du Produit non conforme, à l'exclusion de toute indemnisation pour quelque cause que ce soit, et notamment celle relative aux frais causés par le remplacement, les pertes, préjudice et manque à gagner éventuels y afférent.

Article 9 - Responsabilités

- 9.1** ÉLEVÉ-OUTDOOR n'assume aucune autre responsabilité que celle prévue à l'article 8 à l'égard de ses Clients.
- 9.2** Sauf faute lourde ou intentionnelle, ÉLEVÉ-OUTDOOR décline toute responsabilité, tant à l'égard de ses Clients qu'à l'égard des tiers, en cas de dommages aux biens ou aux personnes résultant de l'utilisation des produits fournis par ÉLEVÉ-OUTDOOR, en ce compris le manque à gagner ou tout autre préjudice découlant directement ou indirectement d'un défaut du produit.
- 9.3** La responsabilité d'ÉLEVÉ-OUTDOOR est limitée aux dommages directs et prévisibles, pour autant que ceux-ci soient prouvés par le Client. Toute autre responsabilité est exclue. En toutes hypothèses, la responsabilité d'ÉLEVÉ-OUTDOOR est limitée au montant de la commande de Produits. La responsabilité d'ÉLEVÉ-OUTDOOR pour les dommages indirects est exclue.
- 9.4** Il est convenu que la responsabilité d'ÉLEVÉ-OUTDOOR ne pourra pas être engagée à défaut pour le Client d'avoir porté à la connaissance d'ÉLEVÉ-OUTDOOR, par écrit, l'existence du dommage, de son étendue et des causes possibles de celui-ci dans les 8 jours ouvrables qui suivent la date de la survenance du dommage.
- 9.5** ÉLEVÉ-OUTDOOR décline toute responsabilité lorsque le dommage est causé par la faute ou l'intervention du Client ou d'un quelconque tiers. ÉLEVÉ-OUTDOOR

Conditions générales de vente – v2 - 30122025 n'est pas non plus responsable pour le préjudice résultant de l'usure et/ou de l'utilisation de Produits qui n'est pas conforme à son usage normal ou une conservation appropriée.

Article 10 - Cas de force majeure

- 10.1** ÉLEVÉ-OUTDOOR n'est pas tenu d'exécuter ses obligations en cas de force majeure, ce qui inclut les catastrophes naturelles, les actes et ordres des autorités compétentes, les actes de terrorisme ou de guerre, ainsi que tout autre événement qui n'était pas raisonnablement prévisible et surmontable. ÉLEVÉ-OUTDOOR informera le plus rapidement possible le Client de la survenance de l'événement perturbateur.
- 10.2** En cas de force majeure, les obligations d'ÉLEVÉ-OUTDOOR sont suspendues jusqu'à la disparition des circonstances empêchant l'exécution de ces obligations. Si l'état de force majeure dure plus de 30 jours, ÉLEVÉ-OUTDOOR ou le Client est en droit de terminer le Contrat en avertissant préalablement. Toute indemnité ou compensation autre que le remboursement du prix payé, si applicable, est exclue dans ce cas.
- 10.3** ÉLEVÉ-OUTDOOR se réserve le droit de prolonger le délai de livraison ou d'exécution éventuellement convenu d'une période égale à celle pendant laquelle le cas de force majeure a duré. De même si ces faits peuvent compromettre l'exécution de la commande suivant les modalités prévues, ÉLEVÉ-OUTDOOR se réserve le droit de résilier le Contrat sans indemnité.

Article 11 – Résiliation – Résolution aux torts du Client

- 11.1** Les stipulations qui précèdent ne contiennent aucune renonciation au droit d'ÉLEVÉ-OUTDOOR de réclamer, en cas de non-paiement ou de non-respect par son cocontractant de ses obligations contractuelles (ou de risque sérieux de non-respect de ses obligations), la résolution ou la résiliation du Contrat, de plein droit, avec dommages et intérêts.
- 11.2** Cette réclamation sera introduite par une notification par lettre recommandée adressée au Client.

Article 12 – Propriété intellectuelle

- 12.1** ÉLEVÉ-OUTDOOR demeure seul et unique titulaire des droits de propriété intellectuelle les plus larges relatifs à son nom, ses logos, ses noms commerciaux, ses marques, ses prestations ou réalisations quelles qu'elles soient. Le Client n'acquière, par l'achat des Produits, aucun droit de propriété intellectuelle généralement quelconque sur les Produits achetés.
- 12.2** Le Client s'interdit de poser aucun acte qui soit de nature à porter, directement ou indirectement, atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'ÉLEVÉ-OUTDOOR.

Article 13 - Traitement de données à caractère personnel

- 13.1** Si la fourniture du Produit implique le traitement par ÉLEVÉ-OUTDOOR de données à caractère personnel du Client, ÉLEVÉ-OUTDOOR effectuera ces traitements conformément au Règlement 2016/679 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 et la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.
- 13.2** Dans la mesure où le traitement concerne des données à caractère personnel de tiers, le client s'engage à ce que ledit traitement par ÉLEVÉ-OUTDOOR soit réalisé conformément à la loi applicable et, pour autant que de besoin, avec le consentement préalable de la personne concernée.
- 13.3** ÉLEVÉ-OUTDOOR s'oblige à respecter les engagements pris par lui dans la politique de confidentialité disponible sur son site internet : <https://www.ÉLEVÉ-OUTDOOR-outdoor.com/politiquedeconfidentialité>

Article 14 – Disposition diverses

- 14.1** Toutes les informations sur les produits publiées sur son Site internet ou tout autre support ne lient pas ÉLEVÉ-OUTDOOR et sont communiquées à titre indicatif. ÉLEVÉ-OUTDOOR se réserve le droit de les modifier sans préavis.
- 14.2** Le fait pour ÉLEVÉ-OUTDOOR ou le Client de ne pas se prévaloir d'une des clauses des CGV ou d'un manquement de son contractant ne pourra pas être interprété, pour l'avenir, comme une renonciation au droit ou à l'obligation en cause. ÉLEVÉ-OUTDOOR se réserve le droit de modifier les CGV ; dans ce cas, les modifications entreront en vigueur et ne seront applicables qu'aux ventes conclues postérieurement à la mise en ligne des CGV sur le Site internet.
- 14.3** Si l'une des clauses des CGV est déclarée nulle en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, elle sera réputée non écrite, les autres clauses conservant néanmoins tous leurs effets et leur portée. ÉLEVÉ-OUTDOOR pourra, le cas échéant, remplacer la

Conditions générales de vente – v2 - 30122025 ou les stipulations annulées. Les présentes CGV et les conditions particulières le cas échéant constituent l'intégralité des relations contractuelles intervenues entre ÉLEVÉ-OUTDOOR et le Client.

- 14.4** Lorsque le Client est un particulier, en cas de litige relatif au Contrat, il dispose de la possibilité de soumettre une plainte au Service fédéral de Médiation pour le Consommateur (<https://mediationconsommateur.be/fr>). Cette médiation se fait sur une base volontaire et est gratuite. Il peut également opter pour le recours à la Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (plateforme ODR) disponible à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Ce site concerne spécifiquement la résolution extrajudiciaire des litiges concernant les obligations contractuelles découlant du présent Contrat.
- 14.5** Les CGV sont régies par le droit belge, sans préjudice de l'application des dispositions impératives de droit français. Sans préjudice de l'application de l'article 14.4 des présentes CGV, tous les litiges découlant de ou en rapport avec la formation, l'exécution ou l'interprétation des CGV ou du Contrat, ainsi que tout litige en matière de responsabilité extracontractuelle qui n'a pu être réglé amiablement au préalable seront soumis à la compétence exclusive du Tribunal de l'entreprise du Hainaut division de Tournai. Si le Client est un particulier, tout litige sera soumis au tribunal compétent en application de l'article R-631.3 du Code de la consommation française.