

Conditions générales de vente, de livraison et de service après-vente

A compter du 07 février 2025

1. Contrats

1.1 Contrats cadre

Les conditions spéciales d'un contrat-cadre prévalent sur les présentes CGV.

1.2 Contrat de location

Pour toute location longue durée sans option d'achat, un contrat à part sera signé avec les conditions générales spécifiques et en accord avec les montants et la durée étudiés au préalable avec le contractant. Toute nouvelle ouverture de compte client fera l'objet d'un formulaire à remplir avec l'obligation de donner le bilan le plus récent possible.

1.3 Contrat de location de pompes

Tout notre matériel loué est réceptionné en état de marche. Un état des lieux sera fait à l'enlèvement et au retour. Tout dommage hors usure « normale » de la pompe sera facturé.

2. Commandes

Sauf conditions contraires, expresses et formelles, constatées par écrit, toutes les ventes sont censées être conclues aux clauses et conditions générales ci-après, ainsi qu'aux conditions complémentaires convenues avec nos cocontractants. Toutes conventions ou conditions antérieures se trouvent annulées à partir du 2 mai 2019, hors conditions contrat cadre. L'acceptation de la livraison ou de la facture vaut acceptation des présentes conditions générales de vente. Les commandes prises et marchés conclus ne nous engagent qu'après confirmation écrite. Toute modification de commande doit être notifiée par écrit par le client au plus tard dans les 48 h après la réception de la confirmation de commande.

3. Offre et confirmation de prix

Sauf stipulations contraires nos prix en Euro sont toujours hors TVA et transport non compris. Les prix valables sont ceux stipulés sur notre confirmation de commande et sur la facture. Seuls ces prix sont à prendre en compte. Le délai de validité de l'offre concernée est de 1 mois hors variation de prix de nos fournisseurs.

4. Paiement

4.1 Conditions de paiement

Sauf stipulation contraire, les factures sont payables nettes, sans escompte, à 30 jours date de facture. Chaque retard dans le paiement nous donne le droit de porter en compte, sans mise en demeure préalable, des intérêts

calculés au taux prévu à l'article 5 de la loi du 18 avril 2004 relatif aux délais de paiement et aux intérêts de retard tel que publié chaque semestre au Mémorial, au cas où la vente constitue une transaction commerciale au sens de l'article 1er de cette loi. Au cas où la vente est faite à un consommateur, des intérêts de retard calculés au taux légal prévu aux articles 12 et 14 de la loi du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard, majoré de 3 %. Dans des cas particuliers nous nous réservons le droit de demander soit des délais de paiement réduits, soit des garanties appropriées ou le paiement d'avance, en plus nous nous permettons de suspendre toute livraison en cas de non règlement d'une facture antérieure. Le non-respect de nos conditions de paiements ou d'une échéance rend immédiatement exigible la totalité de nos créances.

4.2 Escompte

Un escompte de 2% est accordé pour tout paiement dans les 14 jours. Seulement applicable si EURIBOR 3 mois est supérieur à 2%.

4.3 Digitalisation des factures

Les factures émises par General Technic seront éditées numériquement et transmises de manière dématérialisée via email sous format pdf.

5. Livraison et transport

5.1 Délais de livraison

Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif, nous nous efforçons de les respecter dans le cadre des contraintes de fabrication et des transporteurs. Le nouveau délai de livraison sera lié aux possibilités de production et d'approvisionnement dans la période prévue. Les retards de livraison ne peuvent en aucun cas justifier l'annulation de la commande par l'acheteur, ni donner lieu à facturation de quelques frais que ce soit ou retenues ou dommages et intérêts.

5.2 Modalités de livraison

Sauf stipulation contraire les expéditions se font par nos propres camions ou par transporteur dans le cadre de tournées régulières. Un forfait transport sera facturé en fonction de la commande avec un FRANCO à 500 €. Aucune bonification ne sera accordée pour enlèvement des marchandises par le client. Avant livraison les marchandises sont soigneusement vérifiées, emballées et chargées. Le volume de commandes doit tenir dans notre camion poids lourd et fera l'objet de plusieurs allers-retours si nécessaire, en accord au moment de la commande. Les transports express et spéciaux feront l'objet d'une facturation spécifique. Dans tous les cas, le déchargement est à la charge de l'acheteur qui doit

respecter les délais de déchargement réglementaires et en usage. L'acheteur doit vérifier, lors du déchargement, si le matériel est conforme en nature et en qualité à celui indiqué par les documents de livraison.

5.3 Commande sur ordre / date de livraison non connue lors de la commande.

General Technic se réserve le droit de facturer au client une indemnité pour frais de stockage égal à 2 % du montant HT par mois pour toute commande sur ordre laissée au-delà de 3 mois.

6. Garanties

Tous nos produits vendus sont garantis selon les conditions de nos fournisseurs.

7. Garantie 5 ans sur les pompes à chaleur

General Technic offre une garantie de 5 ans sur les composants internes des unités intérieure et extérieure des gammes de pompes à chaleur Hoval et Panasonic, à compter de la date de mise en service. Elle exclut toutes les autres pièces et accessoires de l'installation. Cette garantie est strictement conditionnée au respect des critères suivants :

1. La mise en service de l'appareil doit être réalisée en présence de General Technic.
2. Un entretien annuel obligatoire certifié fabricant Hoval ou Panasonic doit être effectué en parfaite conformité avec la checklist fabricant remise par General Technic.
3. Toute utilisation non conforme ou absence de preuve d'entretien entraînera la nullité de la garantie.

8. Retour de produits

Aucun retour de produits ne peut être effectué par l'acheteur sans notre accord préalable et écrit. Cet accord ne peut être donné qu'à titre exceptionnel, dans un délai maximum de 30 jours à compter de la livraison des produits, à condition que les produits fassent partie de notre plan de stock et qu'ils soient à l'état neuf, dans leur emballage d'origine. Les produits doivent être retournés à notre magasin. Pour toute commande spéciale, des articles non stockés chez General Technic : une décote de 20 % sera retenue. La reprise des produits s'effectue au prix d'achat facturé diminué ou non d'une décote, dont le montant est communiqué à l'acheteur dans notre autorisation de retour et prend la forme d'un avoir non remboursable.

9. Réclamations

Le destinataire a l'obligation de vérifier sans délai la marchandise livrée. Les réclamations, pour être valables, doivent être présentées par écrit dans les 8 jours suivant la date de livraison. L'échange ou la bonification pour marchandise abimée ne se fera qu'après établissement de notre responsabilité pour les dégâts subis. Les retours (et échanges) ne peuvent se faire qu'avec notre accord préalable et sur présentation du bulletin de livraison ou de la facture. Des déductions éventuelles lors du règlement ne pourront se faire qu'après réception d'une note de crédit établie en due forme de notre part. En cas de réclamations fondées, nous nous réservons le droit de reprendre la marchandise défectueuse et de la remplacer. Tous autres droits à changement, à réduction, à dommages et intérêts et surtout à indemnité pour dégâts, main-d'œuvre, matériel, frais de transport, pénalités pour retard etc. sont exclus. En aucun cas l'acheteur ne peut différer ses paiements, ni en changer les modalités au motif d'une prétendue réclamation. Notre garantie se limite à celle assurée par nos fournisseurs.

10. Services après-vente

10.1 Demande d'intervention

Toute demande d'intervention de la part du client fera l'objet d'un bon de commande spécifique et dédié, ce bon de commande constitue les conditions particulières venant compléter les présentes CGSAV. Aucune intervention ne peut avoir lieu sans bon de commande client avec n° de commande obligatoire. La confirmation de rendez-vous sera envoyée dans les 24 h ouvrés. Toute modification ou annulation de commande demandée par le client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue endéans les 24 h ouvrés. Une facturation de 149 € sera appliquée si non-respect. Nos interventions ont lieu du lundi au vendredi, de 7 h à 16 h. Toute intervention exige le nom du contact sur place, son Gsm ainsi que l'adresse du chantier (emplacement exact de l'installation).

10.2 Dépannage SAV HVAC

Les tarifs d'une intervention se calculent à partir du nombre d'heure nécessaire, et du lieu géographique de l'intervention. La date de l'intervention sera définie en fonction des disponibilités du client. Le client devra libérer l'accès à nos techniciens afin qu'ils puissent travailler dans un environnement dégagé. En cas de défaut ou de panne, le client peut contacter General Technic par téléphone +352 49 51 74 1 ou via la rubrique « contact » ou « Service après-vente » des sites internet www.general-technic.lu et www.hoval.lu.

10.3 Assistance à la mise en service

Les installations définitives sont suivies d'une assistance à la mise en service effectuée par un technicien de General Technic agréé, en étroite collaboration avec les services après-vente de Wilo, Hoval, Panasonic ou Danfoss et en présence de l'installateur chargé du projet. Tous les raccordements électriques, hydrauliques et gaz, doivent être finalisés avant l'intervention de notre technicien. La checklist envoyée par notre technicien doit nous être retournée avant l'intervention pour une efficacité maximale lors de l'intervention. Aucune intervention de notre part ne pourra être exécutée sans la présence obligatoire de notre client, sans quoi General Technic se réserve le droit d'annuler. Nos produits Hoval, Wilo, Panasonic et Danfoss doivent être mis en œuvre conformément aux règles et notices des fabricants figurant dans les notices d'installation et catalogues.

10.4 Contrats d'entretiens

Nos différentes formules de contrats d'entretiens fabricants sont prioritaires pour les interventions de dépannage et peuvent engendrer le déplacement d'un rendez-vous déjà planifié.

11. Lieu de juridiction

En cas de contestation, seul le tribunal d'arrondissement de Luxembourg sera compétent. Seul le droit luxembourgeois est applicable.

12. Remarques

Nous déclinons toutes conditions se trouvant sur les documents de nos clients. Nos conditions qui précèdent sont seules valables.

13. Force majeure

Par " Force majeure ", on entend les circonstances ou événements, prévisibles ou non au moment de la conclusion du contrat de vente, qui échappent, dans la mesure du raisonnable, au contrôle de General Technic et qui ont pour conséquence qu'il n'est pas possible d'exiger l'exécution raisonnable de ses obligations. Cette définition s'applique également aux cas de Force majeure et/ou de problèmes chez l'un des fournisseurs de General Technic. Nous déclinons toute responsabilité pour tout problème ou retard survenant dans l'exécution d'une livraison si celle-ci ne nous est pas directement imputable. Nous mettons tout en œuvre pour respecter nos délais de livraison, toutefois, nous déclinons toute responsabilité en cas de problème non imputable à General Technic : accidents de la route, trafic routier, conditions météorologiques défavorables, accident de travail, retard de nos fournisseurs...

14. Base de données

En recevant un compte General Technic, vous acceptez de faire partie de notre base de données CRM et autorisez l'exploitation de vos données, sauf demande écrite. Vos données seront traitées dans la plus grande confidentialité, conformément à la loi RGPD en vigueur.