

Conditions générales de vente

Mise à jour en date du 01/05/26

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES – CHAMP D'APPLICATION

La société anonyme SafetyConcept, dont le siège social est sis 22, Op de Géieren à L-4970 SPRINKANGE, immatriculée au RCS sous le n° B102672, au capital social de 320.000 € (ci-après la « Société »), fabrique, commercialise et pose des produits métalliques (ancrages, garde-corps, échelles, passerelles, lignes de vie et autres produits pour le bâtiment et l'industrie) auprès de professionnels (ci-après le « Client »).

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent de plein droit, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des ventes de produits et prestations (ci-après les « Biens ») réalisées par la Société auprès de ses Clients.

Elles constituent le socle unique de la relation commerciale et prévalent, en toutes circonstances, sur tout autre document, notamment les conditions générales d'achat du Client, bons de commande, contrats, correspondances ou tout autre document émanant du Client, sauf acceptation expresse, préalable et écrite de la Société.

Les présentes CGV sont systématiquement communiquées au Client dès l'émission de l'offre de prix « OFS » et sont réputées pleinement acceptées sans réserve par le Client dès la signature de ladite offre ou, à défaut, dès la passation de commande, même en l'absence de signature formelle.

Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation expresse et écrite de la Société, prévaloir sur les présentes CGV.

Le fait que la Société ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des dispositions des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Toute information figurant dans les documents commerciaux, catalogues, tarifs, fiches produits ou tout autre support de la Société est donnée à titre indicatif, non contractuel, et peut être modifiée à tout moment sans préavis.

2. OFFRE – COMMANDE

Sur demande du Client, une offre de prix « OFS » est établie sur la base des informations communiquées par le Client.

L'offre est valable 30 jours à compter de son envoi, sauf mention contraire.

La signature de l'offre de prix « OFS » vaut acceptation ferme, définitive et sans réserve, incluant les présentes CGV.

La vente est réputée parfaite à la réception de la confirmation de commande « COS ».

Les informations, dimensions, plans, notes de calcul et spécifications fournis par le Client engagent exclusivement sa responsabilité. Toute erreur, omission ou imprécision ne pourra en aucun cas engager la responsabilité de la Société.

Les plans, schémas et documents techniques fournis par la Société sont donnés à titre indicatif et ne constituent en aucun cas des plans d'exécution.

Toute modification ou annulation de commande après acceptation nécessite l'accord exprès, préalable et écrit de la Société.

Toute commande de biens réalisés sur mesure est ferme, définitive et irrévocable. Aucun retour ni annulation ne sera accepté. Les acomptes restent acquis de plein droit à la Société. À défaut d'acompte, l'intégralité des coûts engagés sera due.

Les biens standards peuvent faire l'objet d'une reprise uniquement après accord écrit de la Société, moyennant des frais de reprise forfaitaires de 30 % HT par article, hors frais de transport.

Le bénéfice de la commande est personnel au Client et ne peut être cédé sans l'accord écrit préalable de la Société.

3. TARIFS – PRIX

Les prix sont exprimés en euros, hors taxes.

Ils sont établis selon les tarifs en vigueur à la date de la commande.

Les prix sont fermes après acceptation de la commande, sauf stipulation contraire expresse.

Les prix s'entendent départ usine, hors transport, emballage, manutention, installation et prestations spécifiques.

La Société se réserve le droit de réviser les prix en cas de variation significative des coûts de matières premières, transport, énergie ou approvisionnement, y compris après acceptation de la commande, sous réserve d'en informer le Client.

4. CONDITIONS DE REGLEMENT

Les Biens sont payables au comptant, net et sans escompte avant expédition, sauf dispositions contraires mentionnées dans les offres de prix « OFS », confirmations de commande « COS » ou factures « FAS ». Un paiement à 30 jours date de facturation pourra être accordé après acceptation préalable de la Société. Le mode de paiement en vigueur est le virement bancaire. Tout autre mode de paiement requiert l'accord préalable de la Société. Le paiement est à réaliser sur l'un des comptes bancaires indiqués sur la facture « FAS » ou sur tout document commercial émis par la Société. Un escompte pour paiement anticipé peut être accordé à titre exceptionnel, sous réserve d'un accord exprès et écrit de la Société ou d'une mention spécifique figurant dans les documents commerciaux applicables. À compter du 01/04/2026, les conditions de règlement figurant dans les offres de prix « OFS » prévalent de manière exclusive sur tout autre document. Elles s'appliquent nonobstant toute stipulation contraire pouvant figurer dans tout contrat, conditions générales d'achat ou tout autre document, y compris signé postérieurement. Toute dérogation aux présentes conditions ne pourra être prise en compte que si elle est expressément reprise et validée dans l'offre de prix « OFS » correspondante. À défaut, elle sera réputée nulle et non applicable.

Tout accord spécifique, contrat ou dérogation accepté(e) par la Société est strictement limité(e) au projet ou à l'affaire concerné(e) et ne constitue en aucun cas une règle générale applicable aux relations commerciales entre les parties. Toute reconduction ou application à un autre projet devra faire l'objet d'un accord exprès et écrit de la Société, impérativement repris dans l'offre de prix correspondante.

5. RETARD ET DÉFAUT DE PAIEMENT

Tout retard de paiement à l'échéance contractuelle entraîne, de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'exigibilité immédiate des sommes dues, la suspension de l'exécution des commandes en cours ainsi que, le cas échéant, la possibilité pour la Société de résilier les commandes concernées, sans préjudice de toute autre voie d'action.

5.1 Pénalités de retard

Conformément à la réglementation applicable en matière de transactions commerciales, notamment au droit luxembourgeois ainsi qu'aux dispositions européennes relatives à la lutte contre les retards de paiement, tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans qu'un rappel soit nécessaire, l'application d'intérêts de retard à compter de la date d'échéance. Ces intérêts sont calculés au taux légal en vigueur et appliqués au montant des sommes restant dues, au prorata temporis.

5.2 Indemnité forfaitaire

En cas de retard de paiement, le Client est redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire de cinquante euros (40 €) hors TVA pour frais de recouvrement. La Société se réserve le droit de réclamer une indemnisation complémentaire lorsque les frais de recouvrement réellement engagés excèdent ce montant.

5.3 Processus de relance

La Société met en œuvre un processus de relance progressif avant toute action de recouvrement externe. Ce processus comprend plusieurs relances amiables et formelles permettant au Client de régulariser sa situation. À titre commercial, l'application effective des pénalités peut intervenir de manière progressive, sans renoncer au droit de la Société de les appliquer dès la date d'échéance.

5.4 Passage en recouvrement

À défaut de paiement ou de réponse dans les délais impartis à l'issue du processus de relance, la Société se réserve le droit de confier le recouvrement de sa créance à un organisme spécialisé, notamment COFACE, et/ou d'engager toute procédure amiable ou judiciaire appropriée. Le traitement des dossiers est organisé comme suit : Les dossiers jugés éligibles peuvent être transmis directement à un organisme de recouvrement, y compris pour les clients situés au Luxembourg, en France, en Belgique ou tout autre pays membre de la communauté européenne. Pour les dossiers non éligibles au recouvrement externe, une distinction est opérée selon la localisation du Client. Pour les clients situés au Luxembourg, une procédure de recouvrement par voie légale pourra être engagée. Pour les clients situés en France, les dossiers feront l'objet d'une analyse au cas par cas, pouvant conduire soit à l'engagement d'une procédure judiciaire, soit à un classement en perte ou en provision selon les règles internes de la Société.

5.5 Frais de recouvrement

Tous les frais, honoraires et coûts liés à une procédure de recouvrement amiable ou judiciaire pourront être mis à la charge du Client, dans les limites prévues par la réglementation applicable.

5.6 Paiement échelonné

“En cas de paiement échelonné, le non-paiement d'une seule échéance à son terme entraîne, après mise en demeure restée infructueuse pendant un délai de huit (8) jours, l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues, indépendamment du processus de relance applicable aux factures non échues ou non échelonnées.

6. ABSENCE DE COMPENSATION

Sauf accord exprès, préalable et écrit de la Société, aucune compensation ne pourra être valablement effectuée par le Client entre les sommes dues à la Société au titre de l'achat des Biens et toute somme que le Client prétendrait lui être due à quelque titre que ce soit.

Notamment, aucune compensation ne pourra être opérée en raison d'éventuelles pénalités de retard, non-conformités alléguées, litiges commerciaux ou toute autre contestation, tant que celles-ci n'ont pas été expressément reconnues par la Société.

Les créances du Client ne pourront être compensées que si elles sont certaines, liquides et exigibles et après accord écrit de la Société.

7. TRANSPORT – LIVRAISON

Les Biens sont livrés à l'adresse indiquée par le Client dans la commande ou la confirmation de commande « COS ». Les délais de livraison sont communiqués à titre purement indicatif et ne constituent en aucun cas un engagement contractuel de la Société. Aucun retard de livraison ne pourra donner lieu à annulation de commande, refus de marchandise, pénalités, dommages et intérêts ou indemnités de quelque nature que ce soit, sauf accord exprès et écrit de la Société. La Société s'engage néanmoins à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour respecter les délais annoncés. Le transfert des risques intervient dès la mise à disposition des Biens au Client, y compris en cas de transport organisé par la Société. Les Biens voyagent aux risques et périls du Client.

Il appartient au Client de vérifier les Biens à la réception. Toute réserve devra être précise, motivée et porter sur toute anomalie constatée, tant sur l'emballage que sur le contenu. Les réserves doivent être portées sur le document de transport et confirmées par écrit à la Société le jour même ou au plus tard dans un délai de deux (2) jours ouvrés suivant la réception. À défaut, aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

8.A. RETOURS – ÉCHANGES – VENTES B2B (hors E-Shop)

Aucun retour, échange ou reprise de Biens ne sera accepté sans l'accord exprès, préalable et écrit de la Société. En cas d'accord de reprise, les Biens devront être retournés en parfait état, dans leur emballage d'origine, non utilisés et complets. Tous les frais liés au retour, y compris les frais de transport, manutention, reconditionnement et éventuelles pertes de valeur, restent intégralement à la charge du Client. La Société se réserve le droit de refuser tout retour ne respectant pas les conditions susvisées.

8.B. RETOURS – ÉCHANGES – VENTES B2C (liées à l'E-Shop)

8-1. Droit de rétractation

Conformément à la législation européenne applicable en matière de vente à distance (Directive 2011/83/UE), transposée dans le Code de la consommation en France et dans le Code de droit économique en Belgique, le Client consommateur dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la réception du ou des Produits commandés. Le Client peut exercer ce droit sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

Pour ce faire, il peut :

- Adresser toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter par courrier électronique à l'adresse : contact@safetyconcept.eu

Les Produits doivent être retournés au plus tard dans les 14 jours suivant la communication de la décision de rétractation, à l'adresse suivante : 22, Op de Géieren L-4970 SPRINKANGE LUXEMBOURG dans leur état d'origine, complets, non utilisés, et accompagnés de leurs accessoires et emballages d'origine.

Frais de retour

Les frais de retour sont à la charge du Client. SafetyConcept s'engage à rembourser l'ensemble des sommes versées, y compris les frais de livraison standard (HORS FRAIS DE RETOUR), dans un délai maximum de 14 jours à compter de la réception du produit retourné. Le remboursement sera effectué via le même moyen de paiement que celui utilisé pour la commande. Le Client est responsable d'une éventuelle dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit.

Exceptions au droit de rétractation

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux :

- Produits personnalisés ou confectionnés selon les spécifications du Client,
- Produits descellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de sécurité,
- Contenus numériques non fournis sur support matériel dont l'exécution a commencé avec l'accord préalable du Client,
- Produits susceptibles de se détériorer rapidement.

8-2. Échanges

Indépendamment du droit de rétractation, SafetyConcept peut, à titre commercial et gracieux, proposer un échange des Produits. L'échange est soumis à disponibilité des stocks et à l'accord préalable du service commercial. Le Client conserve la possibilité de demander le remboursement dans le cadre légal du droit de rétractation.

8-3. Garanties légales

Conformément à la réglementation européenne et nationale :

a) Garantie légale de conformité

Tous les Produits vendus par SafetyConcept bénéficient de la garantie légale de conformité de deux (2) ans à compter de la date de livraison. Le Client peut exiger la réparation ou le remplacement du Produit non conforme, sans frais. Si ces solutions sont impossibles ou disproportionnées, il peut obtenir une réduction du prix ou la résolution du contrat. Les frais liés à la garantie (transport, pièces, main-d'œuvre) sont à la charge exclusive de SafetyConcept.

b) Garantie contre les vices cachés

Conformément aux articles 1641 et suivants du Code civil, le Client bénéficie également de la garantie contre les vices cachés. Le Client doit prouver que le défaut existait avant la livraison et rendait le produit impropre à l'usage prévu. En cas de vice caché reconnu, SafetyConcept proposera soit le remplacement du produit, soit son remboursement.

8-4. Procédure de retour

Pour tout retour (rétractation, échange ou garantie), le Client doit au préalable :

1. Contacter le service client par e-mail à <mailto:contact@safetyconcept.eu> afin d'obtenir un numéro d'autorisation de retour (RMA) ;
2. Joindre ce numéro à son colis, ainsi qu'une copie de la facture ou du bon de livraison ;
3. Expédier le colis à l'adresse indiquée, en port payé qui lui incombe.

Aucun retour ne sera accepté sans autorisation préalable.

8-5. Remboursement

Le remboursement interviendra dans un délai maximum de 14 jours à compter de la réception effective du Produit retourné, selon le même mode de paiement que celui utilisé pour la commande initiale, sauf accord exprès du Client pour un autre moyen.

9. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ ET TRANSFERT DES RISQUES

Les Biens demeurent la propriété pleine et entière de la Société jusqu'au paiement complet du prix en principal, intérêts et accessoires. En cas de défaut de paiement, la Société se réserve le droit de reprendre possession des Biens, aux frais et risques du Client, sans formalité préalable. Le transfert des risques s'effectue dès la mise à disposition des Biens, indépendamment du transfert de propriété. Le Client assume en conséquence l'ensemble des risques de perte, détérioration ou destruction. Le Client s'engage à souscrire toutes assurances nécessaires couvrant les risques encourus dès la livraison.

10. RESPONSABILITÉ – GARANTIES

La responsabilité de la Société est strictement limitée aux dommages directs résultant d'une faute prouvée et exclusivement imputable à celle-ci. En tout état de cause, la responsabilité totale de la Société, toutes causes confondues, est plafonnée au montant hors taxes de la commande concernée. La Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects ou immatériels, notamment pertes d'exploitation, pertes de production, pertes de profits, pertes de données ou tout préjudice économique. La responsabilité de la Société est exclue en cas de mauvaise utilisation des Biens, montage non conforme, non-respect des instructions, défaut d'entretien ou utilisation inadaptée. Les plans, études, schémas ou documents techniques fournis par la Société sont donnés à titre indicatif et ne constituent pas des documents d'exécution.

11. RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le Client, en sa qualité de professionnel, est seul responsable du choix des Biens, de leur adéquation à ses besoins, de leur mise en œuvre, de leur installation et de leur utilisation. Il appartient au Client de vérifier la conformité des Biens aux normes applicables, aux règles de sécurité et aux contraintes techniques du site. Le Client s'engage à respecter l'ensemble des réglementations en vigueur et à obtenir toutes autorisations nécessaires. En aucun cas la responsabilité de la Société ne pourra être engagée en raison d'une utilisation non conforme ou inadaptée des Biens.

12. FORCE MAJEURE

La Société ne pourra être tenue responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations en cas de survenance d'un événement de force majeure, tel que reconnu par le droit luxembourgeois. Sont notamment considérés comme cas de force majeure, sans que cette liste soit limitative : catastrophes naturelles, incendies, grèves, pénuries de matières premières, ruptures d'approvisionnement, perturbations des transports, décisions administratives ou gouvernementales. La survenance d'un tel événement suspend l'exécution des obligations de la Société pendant toute sa durée, sans indemnité pour le Client.

13. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

La Société conserve l'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs aux études, plans, dessins, modèles, prototypes et documents techniques réalisés. Le Client s'interdit toute reproduction, exploitation ou diffusion de ces éléments sans l'autorisation préalable, expresse et écrite de la Société. Toute utilisation non autorisée pourra donner lieu à des poursuites.

14. CONFIDENTIALITÉ

Les Parties s'engagent à conserver strictement confidentielles toutes les informations de nature commerciale, technique, financière ou autre échangées dans le cadre de la relation commerciale. Cette obligation s'applique pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant une durée de cinq (5) ans après sa cessation, pour quelque cause que ce soit. Les Parties veillent à ce que leurs employés, sous-traitants et partenaires respectent cette obligation.

15. DROIT APPLICABLE – LITIGES

Les présentes CGV sont régies par le droit luxembourgeois. En cas de litige, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable. À défaut d'accord, les tribunaux du Luxembourg seront seuls compétents, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

16. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont déclarées nulles, invalides ou inapplicables, les autres dispositions conserveront toute leur force et leur portée. Les parties s'engagent à remplacer toute clause invalide par une clause valable se rapprochant au mieux de l'intention initiale. Le fait pour la Société de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une disposition des présentes CGV ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. Les présentes CGV expriment l'intégralité de l'accord entre les parties.