

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – Expert-PEB

1. Objet et champ d'application :

1.1 Les présentes conditions générales régissent la relation contractuelle entre :

- d'une part, la personne physique ou morale qui commande des services auprès de « Expert-peb », que ce soit en son nom propre ou pour compte de tiers, à des fins professionnelles ou privées ; ci-après dénommée « Le Client » et,
- d'autre part, EXPERT-PEB (BE) ayant son siège social rue Colonel Bourg, 110 à 1030 Bruxelles ou, le cas échéant, toute autre personne morale ou physique à laquelle EXPERT-PEB se substituerait, et ci-après dénommée « Le Certificateur ».

1.2 Les présentes conditions générales s'appliquent à toute commande de services (certificat PEB résidentiels bâtiments existants, conseils pour l'amélioration de la performance énergétique, etc.), que ce soit en ligne via le site www.expert-peb.be, par téléphone, email ou via le formulaire de contact disponible sur le site web.

2. Généralités et définitions :

2.1 Les présentes conditions générales s'appliquent lors de l'introduction de chaque commande de prestation de service. Les présentes conditions générales comprennent également toutes les clauses particulières mentionnées sur le site web www.expert-peb.be, sur le bon de commande éventuel, par email, etc.

2.2 En cas de conflit né des suites d'une interprétation inadéquate des présentes conditions générales et particulières de prestation de service, il est expressément convenu entre les parties que seules les présentes conditions générales prévaudront et l'emporteront sur les obligations des parties. Le Certificateur se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales. Les nouvelles conditions s'appliqueront uniquement aux commandes passées après leur communication au Client.

2.3 Le Client est censé avoir pris connaissance et avoir accepté toutes les clauses, sauf stipulations écrites expresses contraires.

2.4 Les offres et contrats sont rédigés en français, sous réserve d'omission ou d'erreurs de calcul et restent valables pendant 10 jours calendrier, après quoi elles deviennent caduques de plein droit. Les offres restent confidentielles.

2.5 Toute commande n'entrera en vigueur et n'engagera le Certificateur qu'après confirmation écrite de la part de ce dernier. Par conséquent, il ne suffit pas de remplir un document de réservation de services (via Calendly par exemple) pour conclure un contrat portant sur de tels services.

3. Modalités d'exécution :

DOCUMENTS - PREUVES - INFORMATIONS :

3.1 Afin d'établir le certificat PEB et d'obtenir le meilleur résultat, le Client est tenu de rassembler les preuves acceptables (dont la liste exhaustive est reprise dans le document de Bruxelles- Environnement) et de les transmettre au Certificateur, au plus tard au moment de la visite.

3.1.1 Tout document (ajout de nouveaux documents et/ou informations complémentaires, preuves) transmis après l'émission du certificat PEB définitif fera l'objet d'un supplément minimum de 145 € HTVA, pour l'obtention d'un nouveau certificat adapté. Tout déplacement supplémentaire sera facturé au prix de 75 € HTVA en raison par exemple d'une impossibilité d'accès lors du 1^{er} rendez-vous ou d'une demande expresse du propriétaire. Sans réponse du propriétaire dans les 72 heures ouvrables après l'envoi du PEB TEST (Draft), le certificat PEB sera clôturé. Toute modification suite à l'ajout de nouveaux documents et/ou informations fera l'objet d'un supplément minimum de 145 € HTVA.

3.1.2 Les documents (y compris les photos) doivent être triés ou nommés suivant l'élément de construction/rénovation auquel cette preuve se réfère (ex : rénovation toiture plate annexe, remplacement châssis façade avant, etc.). Sans cette information, la preuve ne pourra pas être prise en compte. Les documents de preuve doivent être parfaitement lisibles, clairs et sans équivoque (ex : le nom du propriétaire et l'adresse du bâtiment à certifier doivent être mentionnés sur la facture, ...) ; à défaut le document ne pourra pas être pris en compte. Les documents doivent être envoyés par courriel uniquement et en pièce jointe ou via *WeTransfer* (les pièces envoyées par SMS, WhatsApp ou insérées dans le corps d'un courriel ne seront pas prises en compte).

3.1.3 Dans le cas de document transmis après l'émission du certificat, il convient de se référer aux points 3.1.1 et 3.1.2 des présentes conditions générales.

3.1.4 Si le Certificateur ne peut pas émettre le certificat PEB par manque de document(s) nécessaire(s) que le demandeur ne lui aurait pas transmis et/ou à cause d'une décision émanant de Bruxelles- Environnement, il pourra clôturer la mission, sans suite, sans que le Client puisse réclamer un quelconque dédommagement, le montant intégral de la mission restant dû par le Client.

3.1.5 Le certificat PEB est établi sur base des constats et/ou des travaux finalisés, au moment de la visite. En ce qui concerne des travaux futurs ou planifiés, le Certificateur pourra seulement émettre des « versions Test » : il s'agira d'une mission de conseil, distincte, dont le prix sera à convenir. Si le Client souhaite faire émettre un nouveau certificat intégrant ces nouveaux travaux, il devra en faire la demande une fois les travaux finalisés : il s'agira d'une nouvelle mission dont le prix sera à convenir.

3.1.6 Dans certains cas tel que par exemple la révision d'un certificat, le Certificateur est obligé d'interroger Bruxelles-Environnement : le Certificateur n'est pas responsable du délai supplémentaire.

ACCESSIBILITE :

3.2 Dans le cadre de sa mission, le certificateur doit avoir accès à tous les locaux : le Client est tenu de prévoir un accès aisé et en toute sécurité à chaque local du bâtiment ainsi qu'aux locaux techniques. L'accès à chaque porte et fenêtre doit également être prévu afin de pouvoir les ouvrir aisément.

L'accès doit être sûr et le Certificateur doit pouvoir effectuer sa visite en toute sécurité ; à défaut (ex : sol jonché d'objets, encombrement, échelle instable, éclairage insuffisant, accès dangereux, etc.). De manière générale, le Client veillera à prendre les mesures nécessaires afin de supprimer ou corriger tout obstacle à la bonne exécution de la mission confiée. En cas de manquement aux dispositions qui précèdent, le Certificateur ne peut garantir la bonne prestation des services, ni les prix annoncés lors de la commande, ni la communication d'un certificat dans les délais convenus. Le Certificateur pourra refuser de poursuivre la mission sur le champ, le montant intégral de la mission restant dû par le Client.

3.3 Si le certificateur rencontre des difficultés d'accès au bâtiment et/ou qu'un temps d'attente est nécessaire, le certificateur se réserve le droit d'augmenter son tarif, à raison de 60 €/heure HTVA.

3.4 Le Certificateur relève toutes les informations qu'il juge nécessaire : il prend les mesures (extérieures et/ou intérieures) du bâtiment, inspecte les parois, les systèmes (chauffage, eau chaude sanitaire, ventilation, etc.). Il prend autant de photos (extérieures et intérieures) du bâtiment qu'il le juge nécessaire. Seule la photo de la façade sera publiée sur le certificat. Au cas où l'occupant ou le propriétaire s'oppose à la prise de photos éventuelles, le certificateur pourra refuser (de poursuivre) la prestation, le montant intégral de la mission restant dû.

3.5 Le temps de visite annoncé est approximatif et dépend du type de bâtiment. À titre informatif, la visite d'un appartement peut durer une demi-heure et la visite d'une grande maison plus de trois heures.

OBJECTIVITE, RÔLE du Certificateur :

3.6 La mission du Certificateur est établie en toute objectivité, suivant un protocole strict qu'il est obligé de respecter. Le certificat PEB est établi sur base des constats et/ou des travaux finalisés, au moment de la visite.

Les obligations du certificateur se limitant aux obligations imposées par la réglementation en matière de certification PEB, il ne pourra être tenu responsable dans la mesure où il exécute ses prestations conformément aux prescriptions de ces réglementations.

3.7 Le rapport (résultat, label, recommandations, etc.) est généré automatiquement par le logiciel de Bruxelles-Environnement, le Certificateur n'a aucune possibilité de modifier le rapport (résultat et/ou les recommandations).

3.8 Le Client doit formuler ses questions par e-mail uniquement ; à défaut, le Certificateur ne pourra pas donner suite. En ce qui concerne la réalisation d'un certificat PEB, le Certificateur répond aux questions du Client mais sa mission se limite à la certification PEB ; si le Client souhaite des conseils pour améliorer la performance énergétique de son bâtiment, il s'agira d'un service complémentaire dont le prix sera à convenir.

3.9 Le Certificateur remet uniquement au Client le certificat PEB généré par Bruxelles-Environnement ; il ne remet pas de plan, ni de calcul de superficie, ni autre information.

3.10 Dans l'éventualité où la mission compromettrait le Certificateur et/ou empêcherait le respect strict de la législation et/ou du protocole, le Certificateur pourra mettre fin à la mission sur le champ, sans qu'aucune indemnité ni aucun remboursement ne puisse être réclamé par le Client, et même si la mission a déjà été payée.

RAPPORT

3.11 Les prestations de service sont rédigées en français et adressées en un seul exemplaire, par courriel, après paiement complet des services en principal, intérêts et frais.

3.12 Après l'envoi du rapport, il n'est plus possible de faire de modification, sauf erreur émanant du certificateur. Toute demande de modification (ajout de preuves acceptables, etc.) travaux d'amélioration après la visite, etc.) fera l'objet d'une nouvelle mission, dont le coût sera à convenir, avec un minimum de 145 € HTVA.

3.13 Le rapport est réalisé par unité d'habitation / logement (au sens de la réglementation PEB). Par exemple, dans le cas d'un immeuble à appartements, il y aura autant de rapports qu'il y a de logements.

3.14 Le certificat PEB est réalisé sur base des constats et/ou travaux finalisés, au moment de la visite. Si des travaux sont en cours de réalisation au moment de la visite et/ou réalisés après la visite, ceux-ci ne pourront pas être pris en compte et devront faire l'objet d'une nouvelle mission dont les modalités seront à convenir.

3.15 Les services de « conseils énergie » visant à l'amélioration énergétique du/des logement(s) n'engagent pas la responsabilité du Certificateur ; la réglementation pouvant changer à tout moment, de même que le coût éventuel des travaux d'amélioration sont donnés à titre purement indicatif compte-tenu de la volatilité des prix.

4. Annulation :

4.1 Si le Client souhaite annuler les services, il est tenu de le faire minimum 48 heures (2 jours) ouvrables avant la date de visite fixée (ex : si la visite est programmée un lundi, l'annulation doit se faire le jeudi matin précédent à 8h, au plus tard). Passé ce délai, le montant du service sera facturé à hauteur 50% du montant du service commandé. A moins qu'un nouveau rendez-vous soit repris dans les 15 jours du rendez-vous annulé.

4.2 Tout déplacement inutile ou annulation sur place par le Client ou annulation le jour même ou par impossibilité matérielle, physique, ou technique de réaliser le contrôle sera facturé à hauteur 100% du montant du service commandé. A moins qu'un nouveau rendez-vous soit repris dans les 15 jours du rendez-vous annulé, les frais de déplacement restant cependant dû.

5. Prix, supplément, paiement, facturation

5.1 Le prix annoncé est transmis sur base des informations communiquées par le Client lors de la commande et peut être adapté, à la hausse, si les informations réelles diffèrent (superficie brute, annexe(s) éventuelle(s), type de bien, etc.).

5.2 La liste de prix est disponible sur : <https://www.expert-peb.be>.

Sauf stipulation contraire, les prix affichés s'entendent TVA comprise et sont exprimés en euro. Des frais de déplacement complémentaires peuvent être appliqués pour certaines zones et/ou communes.

5.3 Les prix indiqués dans nos tarifs sont calculés sur base de la superficie brute d'habitation (murs inclus) et non pas sur la superficie net habitable.

5.4 Le paiement se fait à la fin de la visite, soit en liquide soit via App bancaire soit via virement bancaire.

5.5 Le certificat est transmis au Client :

- Une fois le montant complet (principal, intérêts et frais éventuels) réceptionné ;

- Par courriel. Si le Client souhaite une version « papier » du certificat, celle-ci sera facturée 29 € HTVA (ce prix tient compte de l'impression couleur, des frais d'envoi postal, des déplacements poste,...).

5.6 Toute demande de duplicata, 30 jours après la remise du certificat PEB, sera facturée 21 € HTVA par certificat ; le duplicata étant envoyé par courriel après réception du paiement.

5.7 Si le certificateur rencontre des difficultés d'accès au bâtiment et/ou qu'un temps d'attente est nécessaire, le certificateur se réserve le droit d'augmenter son tarif, à raison de 65 €/heure HTVA.

5.8 Pour les certificats PEB Draft (Test), un seul changement dans ce projet de rapport PEB sera réalisé sans frais. Si le Certificat PEB draft est refusé par le propriétaire, les remarques ou preuves doivent alors être rassemblées et communiquées en une seule fois au certificateur. Toute modification supplémentaire entraînera des frais supplémentaires (min. 50 € HTVA).

5.9 Tout document (ajout de nouveaux documents et/ou informations complémentaires, preuves) transmis après l'émission du certificat PEB définitif fera l'objet d'un supplément minimum de 145 € HTVA, pour l'obtention d'un nouveau certificat adapté.

5.10 Tout déplacement supplémentaire sera facturé au prix de 75 € HTVA en raison par exemple d'une impossibilité d'accès lors du 1^{er} rendez-vous ou d'une demande expresse du propriétaire.

5.11 Si le Client, assujetti à la TVA, a besoin d'une facture commerciale, il doit communiquer les coordonnées complètes (nom, adresse, numéro de tva, etc.) avant la visite. Une fois émise, si le Client souhaite une modification de facture pour des raisons qui lui sont propres (hors erreur du Certificateur), des frais administratifs forfaitaires de 13,22 € HTVA pourront être appliqués.

5.12 Toute facture est payable au grand comptant. Tout montant d'une facture impayé en tout ou en partie à l'expiration d'un délai de 15 jours à compter de la date de son émission sera automatiquement, de plein droit et sans mise en demeure, majoré comme suit :

a) l'exigibilité immédiate de toutes les factures ouvertes, même celles non échues le jour du contrôle ou de la prestation sur place.

b) une indemnité forfaitaire à titre de clause pénale de :

- 20 euros si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150 euros ;
- 30 euros augmentés de 10 % du montant restant dû si ce dernier est compris entre 150,01 et 500 euros ;
- 65 euros augmentés de 5 % du montant restant dû si ce dernier est supérieur à 500 euros (avec un maximum de 2.000 euros).

c) des intérêts moratoires sur les montants impayés, calculés suivant le taux d'intérêt selon la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre les retards de paiement dans les transactions commerciales, et, calculés par jour depuis son échéance.

d) des frais de rappels de 16.52 € HTVA par lettre de rappel envoyée, ainsi qu'un forfait frais de rappels de 45 € HTVA par mise en demeure envoyée.

Par ailleurs, en cas de non-paiement total ou partiel à l'échéance, le Certificateur se réserve le droit de rompre immédiatement la relation commerciale, sans obligation de fournir le(s) rapport(s) envisagé(s) et de mettre fin à la mission.

6. Obligations des parties - responsabilité

6.1 Toute réclamation relative au certificat doit être introduite par écrit (courrier ou e-mail avec accusé de réception) dans un délai raisonnable, et au plus tard dans les **15 jours calendrier** suivant la remise du certificat. Passé ce délai, et sauf preuve contraire apportée par le Client, le certificat sera réputé accepté.

6.2 Le Certificateur n'assume aucune responsabilité concernant les missions de contrôle ou de certification de son/ses sous-traitant(s).

6.3 Le certificateur n'assume aucune responsabilité à l'égard du Client ou des tiers :

(a) **en cas de pertes, dommages ou dépenses résultant :**

(i) d'un manquement de la part du Client de se conformer à la réglementation, à l'une quelconque de ses obligations légales et/ou décrites dans les présentes conditions générales ou dans le contrat de services ; et (ii) de tout résultat, rapport ou certificat incorrect provenant d'une information peu claire, erronée, incomplète, équivoque ou fausse.

(b) **en cas de perte de profits, perte de production, perte d'activités ou frais engagés à la suite :** d'une interruption d'activités, perte de revenus, perte d'opportunités, perte de contrats, perte de profit escomptés, perte d'usage, perte de Clientèle ou atteinte à la réputation, non réalisation d'économies anticipées, frais ou dépenses engagés pour procéder à un rappel de produits, frais ou dépenses engagés pour atténuer la perte et la perte ou le dommage résultant des actions engagées par des tiers (y compris, sans que cela soit limitatif, les actions en responsabilité du fait des produits) que pourraient subir le Client; Le Client est tenu d'informer ses assureurs du contenu du présent article et de veiller à ce que les termes de cet article leur soient opposables.

6.4 Un retard dans l'exécution des obligations du Certificateur, pour quelque raison que ce soit, ne donne pas droit à exiger une indemnisation et/ou des intérêts. Les délais, indiqués de bonne foi dans la commande ou l'offre, n'ont de valeur qu'indicative et ne constituent pas une condition essentielle du contrat de services, sauf si le Client l'a indiqué au moment de la commande et, afin de permettre au certificateur de s'organiser adéquatement, ET en a renseigné le motif précis.

6.5 La mission du Certificateur est établie en toute objectivité. Le Client est tenu de faire preuve de bienséance et de respect à l'égard du Certificateur ; à défaut, le Certificateur pourra mettre fin à la mission, sur le champ, sans qu'aucune indemnité ni aucun remboursement ne puisse être réclamé par le Client, et même si la mission a déjà été payée.

6.6 Dans le cadre de mission « conseils énergie » pour l'amélioration de la performance énergétique, les conseils, scores et labels (version Test entre-autre) sont donnés à titre indicatif et sont calculés sur base du logiciel de Bruxelles-Environnement. Bruxelles-Environnement pouvant, à tout moment, modifier son logiciel et/ou sa méthode de calcul pour l'attribution du score et/ou label, ces données restent purement indicatives, ne sont pas contractuelles et n'engagent pas la responsabilité du Certificateur.

7. Force Majeure

Si le Certificateur est empêché d'exécuter ou d'achever un quelconque service pour lesquels le contrat a été conclu, en raison d'un événement, quel qu'il soit, indépendant de sa volonté, y compris, sans que cela soit limitatif, les catastrophes naturelles, la guerre, les activités terroristes, les mouvements sociaux, le fait de ne pas obtenir des permis, licences ou enregistrements, la maladie, le décès ou la démission de l'agent chargé de la mission, ou le fait pour le Client de ne pas respecter ses obligations contractuelles, il prendra immédiatement contact avec le Client afin de fixer un nouveau rendez-vous. L'exécution du contrat sera suspendue jusqu'à la date du nouveau rendez-vous fixé. Le Certificateur pourra reporter la mission sans indemnité.

8. Divers

Si une ou plusieurs des dispositions des présentes conditions générales était déclarée illégale, nulle ou inapplicable, la validité, la légalité et l'opposabilité des autres dispositions n'en serait pas affectée ou diminuée.

9. Droit applicable et résolution des litiges

Un règlement amiable sera recherché pour tout litige relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution du présent document. Si le conflit persiste, il sera tranché selon le droit belge, exclusivement par les **tribunaux francophones de Bruxelles** devant lesquels l'affaire sera déférée par la partie la plus diligente, les parties faisant d'ores et déjà choix de la langue française pour la procédure.

10. Protection des données à caractères personnels - GDPR :

Le Certificateur dont le siège social est établi à 1030 SCHAERBEEK, Rue Colonel Bourg, 110 (info@expert-peb.be) prend au sérieux ses obligations en matière de protection de la vie privée et des données. La Société rassemble et traite les données à caractère personnel standards reçues de votre part et vous concernant (principalement vos données d'identification personnelles et vos coordonnées bancaires) en vue de l'exécution du contrat, de la gestion des Clients et de la comptabilité. Les fondements juridiques sont l'exécution du contrat (article 6, § 1er, b RGPD), le respect de ses obligations légales et réglementaires par la Société (article 6, § 1er, c RGPD) et/ou les intérêts légitimes de la Société tels que l'identification des représentants de ses cocontractants ou le fait de se réserver la preuve de la bonne exécution de ses obligations légales et/ou contractuelles (article 6, § 1er, f RGPD). Ces données à caractère personnel ne seront transmises à des personnes chargées du traitement, des destinataires et/ou des tiers que dans la mesure rendue indispensable aux finalités du traitement, telles que mentionnées ci-dessus. Ces données à caractère personnel ne seront pas transférées vers des organisations

internationales et/ou des pays tiers à l'Union européenne. Ces données à caractère personnel seront conservées tout au long du contrat et aussi longtemps que nécessaire pour l'acquisition de la prescription de toute action susceptible d'être dirigée contre la Société en lien avec son intervention. Le Client est responsable de l'exactitude des données à caractère personnel qu'il nous transmet, et s'engage à respecter le Règlement Général sur la Protection des Données vis-à-vis des personnes dont il nous a transmis les données à caractère personnel, ainsi qu'en ce qui concerne toutes les éventuelles données à caractère personnel qu'il recevrait de la part de la Société et/ou de ses collaborateurs. La personne concernée dispose, le cas échéant, du droit de demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la limitation du traitement de ses données, du droit de s'opposer au traitement de ses données et du droit à la portabilité de ses données. Elle a également le droit, le cas échéant, d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de Protection des Données. L'exigence de fourniture de données à caractère personnel a un caractère contractuel et conditionne la conclusion du contrat.

En cas de refus de fourniture de ces données, la Société se réserve le droit de ne pas conclure de contrat ou de mettre fin à la relation contractuelle existante, dans la mesure où il lui serait alors impossible d'assurer la bonne exécution de ses obligations légales et/ou contractuelles.

Pour toute information complémentaire, il faut se référer à notre Note d'Information sur la Protection des Données - RGPD.