

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'INTERVENTION FRED DELHEZ CHAUFFAGE SRL

## 1. Identification de l'entreprise



### FRED DELHEZ CHAUFFAGE SRL

Rue Charles Jaumotte 40

1300 Wavre

Belgique

N° d'entreprise BCE : **0764.783.632**

N° TVA : **BE0764.783.632**

Téléphone : **0479 85 24 14**

E-mail : **fred@delhezchauffage.be**

---

## 2. Champ d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent aux prestations et ventes réalisées par FRED DELHEZ CHAUFFAGE SRL auprès de ses clients consommateurs, notamment en matière de chauffage, plomberie et sanitaire.

---

## 3. Tarifs des déplacements, diagnostics, interventions et entretiens

### 3.1. TVA applicable

Les prix sont indiqués ci-dessous **TVA comprise**, conformément au taux applicable à la situation du consommateur.

Le taux réduit de **6 %** peut notamment être applicable à certains travaux de rénovation, réparation et entretien réalisés dans une habitation privée occupée depuis au moins dix ans, lorsque l'ensemble des conditions légales permettant l'application de ce taux sont remplies.

Lorsque les conditions permettant l'application du taux réduit ne sont pas réunies, le **taux normal de TVA de 21 %** est applicable.

Le taux de TVA applicable à l'intervention est déterminé en fonction de la nature des travaux et de la situation du client.

### 3.2. Déplacement et diagnostic

Le premier déplacement comprend un **diagnostic complet de la panne ou du dysfonctionnement**.

**Tarif :**

- **116,60 € TVAC** lorsque le taux de TVA de 6 % est applicable ;
- **133,10 € TVAC** lorsque le taux de TVA de 21 % est applicable.

Soit un tarif de base de **110 € HTVA**.

Si la réparation peut commencer directement le jour même après le diagnostic, les heures supplémentaires nécessaires à la réparation sont facturées :

- **68,90 € TVAC par heure** lorsque le taux de TVA de 6 % est applicable ;
- **78,65 € TVAC par heure** lorsque le taux de TVA de 21 % est applicable.

Soit **65 € HTVA par heure supplémentaire**.

### 3.3. Déplacement et dépannage / intervention

Lorsque l'intervention est réalisée à une date ultérieure après validation du diagnostic :

**Première heure d'intervention :**

- **116,60 € TVAC** au taux de TVA de 6 % ;
- **133,10 € TVAC** au taux de TVA de 21 %.

Soit **110 € HTVA**.

**Heures supplémentaires :**

- **68,90 € TVAC par heure** au taux de TVA de 6 % ;
- **78,65 € TVAC par heure** au taux de TVA de 21 %.

Soit **65 € HTVA par heure supplémentaire**.

### 3.4. Déplacement et seconde intervention

Lorsqu'une seconde intervention est nécessaire :

- **95,40 € TVAC** au taux de TVA de 6 % ;
- **108,90 € TVAC** au taux de TVA de 21 %.

Soit **90 € HTVA pour un maximum de 30 minutes**.

### 3.5. Pièces de rechange

Les pièces de rechange nécessaires à la réparation sont **facturées en supplément**.

Le prix des pièces est communiqué au consommateur avant leur installation. Aucun coût supplémentaire non préalablement accepté par le consommateur ne sera engagé.

### 3.6. Entretiens

*Entretien d'une chaudière à gaz :*

- **137,80 € TVAC** lorsque le taux de TVA de 6 % est applicable ;
- **157,30 € TVAC** lorsque le taux de TVA de 21 % est applicable.

Soit **130 € HTVA**.

*Entretien d'une chaudière au mazout :*

- **190,80 € TVAC** lorsque le taux de TVA de 6 % est applicable ;
- **217,80 € TVAC** lorsque le taux de TVA de 21 % est applicable.

Soit **180 € HTVA**.

---

## 4. Devis, commande et délais d'intervention

Les devis établis par FRED DELHEZ CHAUFFAGE SRL sont valables pendant une durée de **30 jours à compter de leur date d'émission**, sauf mention contraire indiquée sur le devis.

Le devis précise la nature des travaux ou prestations proposés, leur prix total TVA comprise ainsi que, lorsque cela est applicable, les fournitures et équipements prévus.

La **date ou le délai prévu pour l'exécution des travaux** est communiqué au client et précisé sur le devis ou lors de la confirmation de l'intervention.

Toute modification ou prestation supplémentaire entraînant un coût supplémentaire est communiquée au client et soumise à son accord avant son exécution.

## 5. Modalités de paiement

Sauf conditions particulières mentionnées sur le devis, le bon de commande ou la facture, les modalités de paiement suivantes sont applicables.

Pour les travaux faisant l'objet d'un devis :

- **50 % d'acompte à la commande ;**
- **40 % à la mi-chantier**, lorsque la nature ou la durée du chantier le justifie ;
- **le solde à la réception des travaux par le client.**

Pour les interventions, dépannages et entretiens ne faisant pas l'objet de ces modalités d'acompte, les factures sont payables **dans les 8 jours suivant leur réception**, sauf indication contraire figurant sur la facture.

Les paiements sont effectués selon les modalités et sur le compte bancaire indiqués sur la facture.

---

## 6. Garantie légale et garanties complémentaires

Les prestations et biens fournis par FRED DELHEZ CHAUFFAGE SRL bénéficient des **garanties légales applicables conformément à la législation belge**.

Pour les biens de consommation auxquels s'applique la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie de la **garantie légale de deux ans**, dans les conditions prévues par la législation applicable.

Les éventuelles garanties commerciales ou garanties accordées par les fabricants ou constructeurs viennent **en complément de la garantie légale** et ne limitent pas les droits dont bénéficie le consommateur en vertu de celle-ci.

Lorsque FRED DELHEZ CHAUFFAGE SRL accorde une garantie complémentaire sur les pièces et la main-d'œuvre, les conditions et la durée de celle-ci sont précisées sur le devis ou le document contractuel concerné.

---

## 7. Droit de rétractation

Pour toute intervention conclue en totalité à distance ou au domicile du consommateur, le consommateur dispose, sauf exception prévue par la loi, d'un droit de rétractation de 14 jours sans devoir motiver sa décision.

Pour un contrat de service, **le délai de rétractation commence à courir le lendemain de la conclusion du contrat et expire 14 jours après le jour de cette conclusion**.

Pour un contrat de vente, le délai expire 14 jours après le jour où le consommateur, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par lui, prend physiquement possession du bien.

### 7.1. Exercice du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le consommateur doit notifier à FRED DELHEZ CHAUFFAGE SRL sa décision de se rétracter au moyen d'une **déclaration dénuée d'ambiguïté**, par exemple par courrier postal ou courrier électronique :

**FRED DELHEZ CHAUFFAGE SRL**  
Rue Charles Jaumotte 40  
1300 Wavre  
E-mail : [fred@delhezchauffage.be](mailto:fred@delhezchauffage.be)

Le consommateur peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation mis à disposition par le SPF Économie, mais **l'utilisation de ce formulaire n'est pas obligatoire**.

<https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Forms/Formulaire-de-retractation.pdf>

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le consommateur transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation **avant l'expiration du délai de 14 jours**.

## 7.2. Remboursement en cas de rétractation

En cas de rétractation, FRED DELHEZ CHAUFFAGE SRL rembourse tous les paiements reçus du consommateur, y compris les frais de livraison, à l'exception des frais supplémentaires résultant du choix éventuel d'un mode de livraison autre que le mode de livraison standard le moins coûteux proposé.

Le remboursement intervient sans retard excessif et, en tout état de cause, **au plus tard 14 jours à compter du jour où FRED DELHEZ CHAUFFAGE SRL est informée de la décision de rétractation.**

Le remboursement est effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour l'utilisation d'un autre moyen. Le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

Dans le cas d'un contrat de vente, le remboursement peut être différé jusqu'à récupération du bien ou jusqu'à ce que le consommateur fournisse une preuve de son expédition, conformément aux dispositions légales applicables.

---

## 8. Prestation commencée pendant le délai de rétractation

Lorsque le consommateur souhaite que l'exécution d'un contrat de prestation de services commence pendant le délai de rétractation, **il doit en faire la demande expresse avant le début de l'intervention.**

Si le consommateur exerce ensuite son droit de rétractation avant que la prestation ne soit pleinement exécutée, il devra payer un montant proportionnel aux services qui lui ont déjà été fournis jusqu'au moment où il informe FRED DELHEZ CHAUFFAGE SRL de sa décision de se rétracter, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

Lorsque des biens ont été installés dans le cadre de la prestation concernée, **FRED DELHEZ CHAUFFAGE SRL récupère les biens installés.**

Si le service est pleinement exécuté pendant le délai de rétractation, le consommateur perd son droit de rétractation lorsqu'il a préalablement demandé l'exécution du service et reconnu qu'il perdrait son droit de rétractation une fois le contrat pleinement exécuté.

---

## 9. Exception au droit de rétractation – Intervention urgente

Les contrats dans lesquels le consommateur a **expressément demandé à FRED DELHEZ CHAUFFAGE SRL de se rendre à son domicile afin d'effectuer des travaux urgents d'entretien ou de réparation** sont exclus du droit de rétractation.

Si, à l'occasion de cette visite, FRED DELHEZ CHAUFFAGE SRL fournit des services venant s'ajouter à ceux spécifiquement demandés par le consommateur ou des biens autres que les pièces de rechange indispensables aux travaux urgents d'entretien ou de réparation, **le droit de rétractation s'applique à ces services ou biens supplémentaires.**

---

## 10. Renvoi et récupération des biens

Lorsque le bien concerné par une rétractation peut être normalement renvoyé par le consommateur, **les frais directs de renvoi sont à charge du consommateur.**

Lorsqu'un bien installé ne peut, en raison de sa nature, de son volume ou de son installation, être normalement renvoyé par voie postale, **FRED DELHEZ CHAUFFAGE SRL assure elle-même sa récupération au domicile du consommateur.**

Les frais directs de cette récupération sont à charge du consommateur et sont plafonnés à :

- **95,40 € TVAC** lorsque le taux de TVA de 6 % est applicable ;
- **108,90 € TVAC** lorsque le taux de TVA de 21 % est applicable.

Soit un coût maximal de récupération de **90 € HTVA.**

## 11. Demande expresse d'exécution pendant le délai de rétractation

Lorsque le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services commence **avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours**, il doit en faire expressément la demande avant le début de l'intervention.

Dans ce cas, le consommateur est invité à compléter et signer la déclaration suivante **avant le début de l'intervention** :

**Demande expresse d'exécution anticipée**

**Je demande par la présente l'exécution immédiate du contrat de service ou son exécution à partir du :**

..... / ..... / .....

**pendant le délai de rétractation et je reconnais que je perdrai mon droit de rétractation du contrat une fois que le contrat de service aura été pleinement exécuté.**

**Nom et prénom du client :**

.....

**Fait à :**

.....

**Le :** ..... / ..... / .....

**Signature du client précédée de la mention « Lu et approuvé » :**

.....

---

## 12. Mise à disposition et acceptation des présentes conditions

Les présentes conditions générales de vente et d'intervention sont communiquées ou mises à disposition du consommateur avant la conclusion du contrat et sont consultables sur le site internet de FRED DELHEZ CHAUFFAGE SRL.

Elles peuvent également être téléchargées au format PDF.

Lorsqu'un exemplaire papier est remis au consommateur, celui-ci peut en accuser réception ci-dessous :

**Nom et prénom du client :**

.....

**Fait à :**

.....

**Le :** ..... / ..... / .....

**Signature du client précédée de la mention « Lu et approuvé » :**

.....