

**Conditions Générales pour la vente , le montage et le raccordement d'équipements sanitaires et énergétiques**  
(les « Conditions Générales »)

La société C.Schanen S.à r.l. (ci-après dénommée « C.Schanen ») vend des équipements sanitaires et énergétiques à des consommateurs au Grand-Duché de Luxembourg aux termes des présentes Conditions Générales. Les livraisons et fournitures de prestations supplémentaires sont uniquement effectuées sur la base d'un avenant écrit au Contrat.

## **1 Terminologie**

- 1.1 Le « **Bien Immobilier** » est le bâtiment décrit dans l'Offre et dans lequel l'Équipement doit être installé.
- 1.2 L'« **Équipement** » est le ou les équipements sanitaires et énergétiques, conformément aux caractéristiques et avec les accessoires décrits en détail dans l'Offre.
- 1.3 Le « **Client** » est une ou plusieurs personne(s) physique(s) ou une personne morale qui conclut/concluent un contrat C.Schanen pour l'achat, le montage et le raccordement d'équipements sanitaires ou énergétiques.
- 1.4 Le « **Contrat** » est l'ensemble contractuel formé par l'Offre contresignée par le Client ensemble avec les documents techniques et les présentes Conditions Générales.
- 1.5 La « **Force Majeure** » désigne tout événement survenu après la conclusion du Contrat, échappant au contrôle de la partie affectée, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par la mise en œuvre des mesures appropriées, qui empêche temporairement ou définitivement l'exécution intégrale ou partielle des obligations dérivant de ce Contrat.
- 1.6 Le « **Prix Contractuel** » est le prix forfaitaire précisé dans l'Offre pour l'ensemble des prestations à fournir par C.Schanen dans le cadre du Contrat.

## **2 Objet du Contrat**

- 2.1 Les Conditions Générales s'appliquent au Contrat et aux documents afférents, par lesquels C.Schanen s'engage à vendre l'Équipement, à le monter et à le mettre en service.
- 2.2 En contrepartie, le Client s'engage à payer le Prix contractuel conformément aux conditions de paiement convenues au point 7 des présentes Conditions Générales.
- 2.3 C.Schanen se réserve le droit de mandater un ou plusieurs sous-traitants de son choix pour l'exécution de certains ou de tous les travaux ou prestations que C.Schanen s'est engagé à fournir dans le cadre du Contrat. Le Client accepte que C.Schanen engage des sous-traitants. Cela n'entraîne aucune relation contractuelle entre le Client et le sous-traitant.
- 2.4 Si les parties contractantes ne peuvent respecter leurs obligations en raison d'un cas de Force Majeure ou d'autres circonstances avec des effets directs sur l'objet du contrat qu'elles n'ont pas le pouvoir d'empêcher ou qui ne peuvent être empêchés par des mesures techniques et/ou économiques raisonnables, les obligations pour l'exécution du Contrat sont suspendues jusqu'à ce que les circonstances et leurs conséquences soient levées. Les parties contractantes s'informeront immédiatement de ces circonstances et de leur durée probable. Les parties contractantes feront tous les efforts raisonnables pour respecter le plus rapidement possible leurs obligations.

## **3 Elaboration de l'Offre**

- 3.1 Des plans et photos du Bien Immobilier, qui ont été soumis le cas échéant par le Client à C.Schanen via le site internet ou tout autre moyen de communication, constituent le fondement sur lequel une première estimation est établie et reflétée dans la proposition commerciale. Sur base de cette estimation C.Schanen réalise, si pertinent pour l'Équipement en question, avant tous travaux et sur commande du Client, une visite technique sur place pour vérifier les informations utilisées pour réaliser la proposition commerciale.
- 3.2 Suite à la visite technique, C.Schanen transmettra une Offre au Client qui prend en compte d'éventuelles modifications sur la configuration générale du projet, révélées comme nécessaires dans le cadre de la visite technique. L'Offre est uniquement valable pour la durée de validité indiquée. Les travaux de gros œuvre et de génie civil ne sont pas compris dans l'Offre, sauf s'ils sont expressément spécifiés.
- 3.3 Une fois que le Client a dûment signé et renvoyé le Contrat à C.Schanen, son engagement d'achat de l'Équipement deviendra définitif.
- 3.4 C.Schanen se réserve tous les droits de propriété intellectuelle sur les documents techniques joints à l'Offre.

- 3.5 Le Prix Contractuel prévu dans l'Offre repose sur les présomptions suivantes : (i) le début des travaux doit pouvoir être réalisé endéans sauf stipulation contraire deux mois à partir de la signature de l'Offre et (ii) les travaux doivent pouvoir être exécutés de manière ininterrompue, sans qu'une intervention d'autres prestataires engagés par le Client exigerait un report ou une interruption des travaux de C.Schanen.

#### **4 Montage et mise en service de l'Équipement**

- 4.1 Le montage et la mise en service de l'Équipement s'effectuent conformément aux paramètres convenus dans l'Offre. Sont exclus tous travaux et fournitures supplémentaires qui n'y figurent pas. Dans le cas où, après remise de l'Offre ou pendant les travaux de montage, le Client souhaite apporter des changements à l'Équipement commandée, ces changements sont d'abord soumis à une analyse de faisabilité par C.Schanen. Si C.Schanen accepte ces changements, ceux-ci peuvent être effectués. Des coûts supplémentaires sont éventuellement à prévoir pour ces changements, le Prix Contractuel sera adapté et facturé en conséquence.
- 4.2 La date de livraison et de montage de l'Équipement est convenue entre C.Schanen et le Client. Des divergences qui seront discutées avec le Client sont possibles. Le calcul des délais d'exécution présuppose que les travaux peuvent être exécutés d'une manière continue et ininterrompue. Tout retard dans la fourniture des plans, prise de décisions ou renseignements à fournir par le Client ou ses contractants, ou tout retard causé du fait du Client ou des autres corps de métier, ainsi que la non-observation des conditions de paiement par le Client peut entraîner une prolongation des délais ainsi qu'une adaptation du Prix Contractuel.
- 4.3 Si, sans motif légitime, le Client n'est pas présent à la date convenue ou si les travaux ne peuvent pas être effectués pour une raison due au Client, C.Schanen est en droit de lui facturer les frais de déplacement.
- 4.4 Le Client s'engage à effectuer le cas échéant tous les travaux nécessaires avant la date de livraison et de montage convenue, comme par exemple une adaptation de l'infrastructure électrique aux normes actuellement en vigueur. Si l'état des lieux lors de la visite technique est adéquat, le Client s'assure que le même état sera retrouvé au moment du début des travaux. Si d'autres prestataires sont impliqués ou des travaux en cours, le Client s'assure que le chantier respecte la législation en matière de sécurité, de santé et d'hygiène. Le respect des exigences de la législation en matière de construction est aussi une condition préalable, le contrôle correspondant incombe au Client et ne fait pas partie du présent Contrat. Le Client se chargera de l'obtention de l'autorisation de construire de la commune compétente et fournira une copie du certificat à C.Schanen.
- 4.5 Après la mise en service de son Equipement, et après vérification du fonctionnement de l'Équipement par C.Schanen en présence du Client, le Client signera la réception des travaux. Le Client est contacté pour assister à la réception. En cas d'absence injustifiée de celui-ci, le procès-verbal de restitution lui sera notifié par C.Schanen. Si le Client n'a pas pu être présent, il s'efforcera de retourner la réception des travaux signée endéans deux semaines. La réception de l'Équipement est constatée par un procès-verbal de réception ou le paiement de la facture finale par le Client. Les travaux sont présumés avoir fait l'objet d'une réception définitive à partir de la date de notification du procès-verbal de réception au Client. L'Équipement ne pourra pas être utilisée par le Client avant la réception, sauf accord exprès de C.Schanen. En cas d'utilisation de l'Équipement, ce dernier est présumé avoir fait l'objet d'une réception.
- 4.6 Par dérogation à l'article 1583 du Code civil, l'ensemble du matériel vendu et installé reste la propriété de C.Schanen jusqu'au paiement complet par le Client du Prix Contractuel. Pendant la durée de la réserve de propriété en faveur de C.Schanen, le Client supporte néanmoins l'intégralité du risque pour les pertes et les dommages, même s'ils ont été occasionnés par accident ou par un cas de Force majeure. Tant que le Client n'a pas entièrement payé le Prix Contractuel, il ne peut disposer librement de l'Équipement, ni la vendre ou la mettre en gage, ni réduire sa valeur d'une quelconque autre façon. Si le Client ne paie pas le Prix Contractuel dans les délais mentionnés au point 7 des présentes Conditions Générales, C.Schanen se réserve le droit d'annuler le Contrat et de démonter l'Équipement. Les frais de démontage seront à la charge du Client.
- 4.7 En cas de changement de propriétaire de l'Équipement, toute la documentation relative à l'Équipement (y compris les factures et les certificats de garanties-produit) est à transmettre au nouveau propriétaire.

#### **5 Adaptations et modalités d'approvisionnement**

- 5.1 Les documents techniques fournis avec l'Offre comme les images, les dimensions ou les plans, sont uniquement contraignants à condition qu'aucune modification propre à la construction du Bien Immobilier n'ait été effectuée après la visite technique sur place et que les dispositions légales applicables en la matière n'aient pas été changées jusqu'à l'achèvement du montage et de la mise en service de l'Équipement. Dans le cas contraire, les modifications requises des documents techniques seront effectuées par C.Schanen. C.Schanen se réserve le droit de les effectuer et d'adapter la composition et le placement de l'Équipement aux nouvelles conditions. Les divergences mineures d'usage sont possibles et autorisées.
- 5.2 Le Client sera préalablement informé des frais supplémentaires engendrés par les modifications indispensables au bon achèvement de l'Équipement et son accord lui sera demandé. Si le Client refuse de donner son accord ou s'il ne donne pas son

accord après mise en demeure respectant un délai de dix (10) jours calendrier, C.Schanen a le droit d'annuler le Contrat et de facturer au Client les frais déjà occasionnés.

- 5.3 Dans le cas où, entre la date de la signature du Contrat et le montage de l'Équipement, une augmentation du prix du matériel ou un problème d'approvisionnement du matériel proposé dans l'Offre surviendrait, C.Schanen en informe le Client. Le Client accepte que ces circonstances puissent engendrer une augmentation raisonnable du Prix contractuel de l'Offre ne pouvant dépasser 10%. Dans l'hypothèse où le Prix Contractuel final dépasserait ce plafond, le Client a le droit de résilier le Contrat dans un délai de huit (8) jours calendrier.
- 5.4 C.Schanen se réserve le droit de proposer du matériel équivalent, d'une qualité équivalente et sujet à des garanties équivalentes, à celui présenté dans l'Offre. Dans ces limites, le Client accepte expressément que le matériel fourni peut, en particulier suite à des difficultés liées aux chaînes d'approvisionnement, différer du matériel désigné dans l'Offre.
- 5.5 Le Client garantit que son alimentation électrique supporte l'augmentation de charge de l'Équipement et que l'ensemble des gros consommateurs électriques installés dans le Bien Immobilier a été signalé à C.Schanen lors de la préparation de l'Offre. C.Schanen ne peut être tenue pour responsable d'une surconsommation électrique du Bien Immobilier en relation avec des équipements non documentés.

## **6 Garantie légale et garanties contractuelles**

### **6.1 Garantie légale**

- 6.1.1 Conformément à l'article L. 212-5(1) du Code de la consommation, une garantie légale de deux (2) ans s'applique aux matériaux composant l'Équipement. Dans le cadre de cette garantie légale, C.Schanen garantit qu'au moment de la livraison, ces matériaux répondent aux règles reconnues de la technique et qu'ils ne présentent aucun défaut qui pourrait annuler ou réduire leur valeur ou leur aptitude pour l'utilisation habituelle. Si, contre toute attente, ce n'était pas le cas, le Client doit toujours donner à C.Schanen la possibilité d'un remplacement, d'une exécution complémentaire ou d'une retouche dans un délai raisonnable.
- 6.1.2 C.Schanen garantit au Client pour une période de deux (2) ans à compter de la fin des travaux d'installation que l'installation réalisée répond aux règles reconnues de la technique pour ce genre de services et ne présente aucun défaut. Cette garantie d'installation est uniquement transférée à un nouveau propriétaire de l'Équipement si C.Schanen est informée par écrit du changement de propriétaire et des coordonnées du nouveau propriétaire dans les deux (2) mois qui suivent le transfert de propriété. Si le Client confie des travaux ou des réparations sur l'Équipement à un tiers non agréé par C.Schanen, cela entraîne l'annulation immédiate de la garantie d'installation.
- 6.1.3 Toute réclamation est exclue en cas de divergence mineure des caractéristiques convenues pour l'Équipement, de perturbation mineure de la fonctionnalité de l'Équipement, d'usure ou de détérioration naturelles et de dommages causés par une utilisation erronée ou négligente après le transfert du risque, par des travaux mal exécutés par un tiers, par un terrain inadapté ou par des influences extérieures qui ne sont pas prises en compte dans l'Offre. Si des travaux de réparation ou des modifications non conformes sont effectués par le Client ou par des tiers, leurs conséquences ne peuvent donner lieu à aucune réclamation.
- 6.1.4 Dans le cadre de la garantie légale, les interventions effectuées par C.Schanen visant un remplacement, une exécution complémentaire ou une retouche selon cet article sont couvertes par C.Schanen. Néanmoins, si la demande d'intervention du Client concerne une problématique qui trouve son origine dans un élément qui ne relève pas de la responsabilité de C.Schanen, les frais de l'intervention seront à la charge du Client. Pour ces interventions, les frais respectifs sont repris dans la liste des frais, disponible sur le site [www.C.Schanen.lu](http://www.C.Schanen.lu).

### **6.2 Garanties contractuelles : garanties de produit**

- 6.2.1 Dans les cas où le(s) fabricant(s) de l'Équipement octroie(nt) directement au Client des garanties commerciales, ces dernières s'exercent conformément aux conditions de garantie figurant en annexe de l'Offre.
- 6.2.2 Ces garanties ne font naître aucun droit dans le chef du Client à l'encontre de C.Schanen. Il appartiendra donc au Client d'exercer les éventuelles demandes en garantie à l'encontre des fabricants de l'Équipement.

## **7 Facturation et conditions de paiement**

- 7.1 Le Prix Contractuel est facturé au Client suivant les modalités prévues dans l'Offre. Sauf stipulation contraire, les factures doivent être réglées dans un délai de trente (30) jours calendrier à partir de la date de la facture.
- 7.2 Les factures sont à régler par virement bancaire. Le respect du délai est évalué sur la base de la date de réception et de disponibilité du montant sur le compte indiqué sur la facture de C.Schanen.

- 7.3 En cas de retard de paiement par le Client pour la totalité ou une partie du montant exigible, C.Schanen est en droit de lui facturer des intérêts de retard au taux légal en vigueur sans rappel préalable conformément à l'article 12 de la loi modifiée du 18 avril 2004 sur les délais de paiement et les intérêts de retard.
- 7.4 En plus des intérêts de retard, des frais de recouvrement peuvent être facturés au Client.
- 7.5 Tout réclamation relative aux factures doit être motivée et notifiée par courrier recommandé à C.Schanen au plus tard trente (30) jours calendrier après réception de la facture concernée.
- 7.6 Le Client ne peut retenir des paiements que s'il a fait valoir une réclamation écrite notifiée par courrier recommandé et cette retenue ne peut dépasser 10% du Prix Contractuel.

## 8 Droit de rétractation

- 8.1 Conformément à l'article L. 221-3 du Code de la consommation et à condition que le Contrat ait été conclu sous forme de « contrat à distance » ou de « contrat hors établissement » et que le Client est considéré comme « consommateur », le Client dispose d'un droit de rétractation dans un délai de quatorze (14) jours calendrier après le jour de la réception des matériaux composant l'Equipelement. Durant ce délai, le Client peut résilier le Contrat sans indication de motif. Pour faire valoir son droit de rétractation, le Client doit faire parvenir à C.Schanen une déclaration écrite et dénuée d'ambiguïté par la voie postale ou par e-mail au plus tard le dernier jour avant l'expiration du délai de rétractation, le jour de l'envoi étant déterminant.
- 8.2 La déclaration de rétractation peut être formulée de la manière suivante, sans que cette formulation soit obligatoire :

C.Schanen SARL, 26, ZAC Klengbousbiere L – 7795 Bissen  
E-mail : info@c-s.lu

*Par la présente, je/nous (\*) déclare/déclarons (\*) me/nous (\*) rétracter du contrat avec C.Schanen relatif à l'achat et au montage d'équipements sanitaires ou énergétiques, conclu le [...] étant précisé que j'ai/nous avons (\*) réceptionné [EQUIPEMENT] le [...]. (\*)*  
Texte inutile à biffer.

Nom du Client, Adresse du Client, Signature, Date

- 8.3 Le droit de rétractation ne s'applique pas à l'achat de produits qui (i) ont été réalisés conformément aux spécifications du Client et qui sont de nature personnelle ou qui (ii) de par leur nature, ont été irrévocablement mélangés à d'autres produits après leur livraison. Pendant le délai de rétractation de 14 jours, le Client doit apporter le plus grand soin possible à l'Equipelement.
- 8.4 En cas d'exercice du droit de rétractation, C.Schanen effectue, sans frais additionnels pour le Client, le remboursement des paiements reçus de la part du Client dans un délai de quatorze jours après réception de la décision du Client de se rétracter du Contrat, et en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale sauf accord exprès différent avec le Client. Toutefois les coûts pour les services déjà exécutés ainsi que des éventuels dommages survenus entre le moment de l'installation et de retour de l'Equipelement ou les travaux de génie civil déjà réalisés seront déduits suivant les modalités exposées ci-après. C.Schanen ne peut être tenu de remettre le Bien Immobilier en pristin état.
- 8.5 En cas d'exercice du droit de rétractation, le Client est tenu, à ses frais et risques, de faire démonter et de retourner l'Equipelement en son état d'origine au siège de C.Schanen.
- 8.6 En demandant par écrit que les travaux d'installation débutent avant l'expiration de la période de rétractation, le Client s'engage à dédommager C.Schanen pour les travaux d'installation et à prendre en charge tous les frais relatifs à ces travaux, s'il exerce son droit de rétractation après le début des travaux d'installation. Les frais de montage et d'installation sont évalués à une proportion de 75 % du Prix Contractuel.

## 9 Responsabilité

- 9.1 La responsabilité de C.Schanen pour le non-respect des obligations contractuelles est limitée aux dommages causés par négligence grave ou de manière intentionnelle ainsi que par la négligence grave ou la faute intentionnelle de ses représentants ou agents d'exécution, à moins qu'il ne s'agisse d'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé.
- 9.2 La responsabilité est limitée aux dommages prévisibles et habituels. C.Schanen décline toute responsabilité pour les dommages indirects subis par le Client. Les dommages indirects comprennent notamment, mais pas exclusivement, les pertes de profit et/ou autres pertes de revenu.
- 9.3 C.Schanen n'est pas responsable des dégâts occasionnés par des tiers intervenant sur le chantier et ne participera pas au prorata des frais de nettoyage du chantier. Le Client s'engage à tenir C.Schanen quitte et indemne de tout dommage occasionné par un tiers sur le chantier.

## **10 Traitement des données**

- 10.1 Le Client reconnaît que C.Schanen ainsi que ses représentants, collaborateurs et sous-traitants (notamment les entreprises qui effectuent des services auxiliaires pour l'exécution du contrat comme les installateurs, les entreprises de maintenance, les comptables ou les prestataires de services financiers) traitent et utilisent aux fins du Contrat les données à caractère personnel collectées dans le cadre de la conclusion et de l'exécution du Contrat. La politique de confidentialité de C.Schanen peut être trouvée sur le site [www.C.Schanen.lu](http://www.C.Schanen.lu).
- 10.2 Ces données sont traitées et utilisées dans le respect des dispositions légales relatives à la protection des personnes lors du traitement des données à caractère personnel. Sur demande écrite du Client, C.Schanen permet au Client de consulter les données à traiter et lui fournit des renseignements relatifs à ces données. Le Client a un droit d'accès à ses données à caractère personnel et a un droit de rectification de ses données conformément aux dispositions légales.

## **11 Publicité**

- 11.1 C.Schanen se réserve le droit de faire usage des références et images des travaux exécutés dans ses publicités, y inclus sur ses réseaux sociaux, pour autant qu'aucune référence aux données personnelles du Client n'y soit faite et que le Client ne figure sur aucune photo prise par C.Schanen. Le Client doit informer C.Schanen s'il ne souhaite pas que des images relatives à son Equipement soient utilisées. Le Client autorise C.Schanen à installer des panneaux d'information et de publicité à l'adresse du Bien Immobilier pendant la durée des travaux.

## **12 Cession du contrat**

- 12.1 C.Schanen peut céder le contrat à un tiers, notamment à une société affiliée, à condition de veiller à ce que la cession ne porte pas atteinte aux droits du Client. C.Schanen informe le Client de la cession au plus tard trente (30) jours calendrier après celle-ci.

## **13 Mesures dérogatoires**

- 13.1 Les conventions dérogeant au contenu du Contrat doivent être conclues par écrit et signées par les parties contractantes.

## **14 Clause de sauvegarde**

- 14.1 Si une ou plusieurs dispositions du Contrat ou des Conditions Générales sont déclarées non conformes à la loi ou non applicables, il n'est pas dérogé à la validité des autres dispositions. C.Schanen s'engage à remplacer la disposition non conforme à la loi ou non applicable par une clause conforme à la loi et applicable.

## **15 Droit applicable**

- 15.1 Le Contrat et les Conditions Générales sont soumis au droit luxembourgeois.