Batibex

Version 2026

Conditions générales de vente et d'exécution des travaux

Votre agence de rénovation · Tous vos travaux. Un seul interlocuteur.

01 Identification et définitions

1.1 Les présentes conditions générales de vente (les « **CGV** ») sont celles de **Batibex** (« **Batibex** »), siège : Rue Joseph Berger 72, 1470 Genappe, TVA BE 0764.895.676. Agence : Rue de Charleroi 26, 1470 Genappe · +32 472 72 42 92 · info@batibex.com · www.batibex.com. Service après-vente et réclamations : sav@batibex.com.

1.2 Dans les CGV : le « **Client** » est la personne qui confie les Travaux à Batibex ; le « **Consommateur** » est le Client personne physique qui agit à des fins privées ; le « **Devis** » est l'offre détaillée émise par Batibex et acceptée par le Client ; les « **Travaux** » sont les prestations décrites au Devis et dans ses avenants ; le « **Bien** » est l'immeuble où les Travaux sont exécutés ; les « **Partenaires** » sont les entreprises indépendantes auxquelles Batibex confie l'exécution de tout ou partie des Travaux.

1.3 Un « **écrit** » est tout message sur papier ou sur support durable (e-mail, message électronique, plateforme de suivi). Les notifications peuvent être faites par e-mail aux adresses indiquées au Devis.

1.4 Les « **jours ouvrables** » excluent les dimanches et les jours fériés légaux. Sauf mention contraire, les délais sont exprimés en jours calendrier.

02 Champ d'application et formation du contrat

2.1 Les CGV s'appliquent à tous les Devis, contrats et Travaux de rénovation, de transformation, d'aménagement et d'entretien conclus par Batibex. Elles visent en premier lieu les Consommateurs ; les règles propres aux Clients professionnels figurent à l'article 20.

2.2 Le contrat est formé par l'acceptation du Devis (signature manuscrite ou électronique, ou acceptation écrite sans réserve). Il comprend, par ordre de priorité : (1) les avenants signés, (2) le Devis et ses annexes, (3) les présentes CGV ; en cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaut.

2.3 Les CGV sont remises au Client avec le Devis, avant toute acceptation. En acceptant le Devis, le Client reconnaît les avoir reçues, avoir pu en prendre connaissance et les accepter. Les conditions générales du Client ne s'appliquent pas, sauf acceptation écrite et expresse de Batibex.

2.4 Le Devis est gratuit, sauf étude technique particulière convenue par écrit avec un prix annoncé. Il est valable trente (30) jours.

2.5 Les visuels, simulations et échantillons sont indicatifs ; seuls le Devis et les choix confirmés par écrit engagent les parties.

03 Batibex, interlocuteur unique, et ses Partenaires

3.1 Batibex est l'entrepreneur principal et l'**interlocuteur unique** du Client : elle organise le chantier, sélectionne et coordonne les corps de métier, contrôle l'exécution, établit le Devis et les factures et assure le suivi jusqu'à la réception définitive.

3.2 Batibex exécute les Travaux avec diligence, selon les règles de l'art et la réglementation en vigueur.

3.3 Batibex peut confier tout ou partie des Travaux à des Partenaires. Avant toute intervention, elle vérifie leur inscription à la Banque-Carrefour des Entreprises, leurs qualifications et certifications requises, leurs assurances et l'absence de dettes sociales et fiscales. Elle leur impose des engagements de qualité, de délai, de sécurité et de garantie au moins équivalents à ceux des CGV et leur interdit d'utiliser les coordonnées et informations du Client à d'autres fins que l'exécution des Travaux.

3.4 Le recours à des Partenaires ne modifie en rien les obligations de Batibex : elle reste **responsable** envers le Client de la bonne exécution de l'ensemble des Travaux. Batibex peut remplacer un Partenaire par une entreprise de compétence équivalente, sans surcoût pour le Client. Sur simple demande, Batibex communique au Client, après la signature du Devis, l'identité des Partenaires intervenant sur son chantier.

3.5 Le Client n'a aucun lien contractuel avec les Partenaires. Il ne leur donne pas d'instructions directes, ne leur commande pas de travaux et ne leur effectue aucun paiement. Toute demande, remarque ou réclamation est adressée à Batibex. Pendant la durée du contrat, le Client ne confie pas directement à un Partenaire des travaux compris dans le Devis. S'il le fait, Batibex n'assume aucune responsabilité pour ces travaux et les postes ainsi retirés sont traités comme une résiliation partielle au sens de l'article 15.5. Tout autre travail commandé directement par le Client à un Partenaire est étranger au contrat et n'engage pas Batibex.

3.6 **Action directe des sous-traitants.** La loi permet à un sous-traitant impayé de réclamer directement au maître de l'ouvrage les sommes que celui-ci doit encore à l'entrepreneur principal. Batibex paie ses Partenaires dans les délais convenus. Si le Client reçoit une telle demande, il en informe Batibex sans délai, avant tout paiement ; Batibex le garantit contre toute conséquence, pour autant que le Client ait payé ses factures à l'échéance.

04 Prix

4.1 Le Devis détaille les Travaux poste par poste (quantités, prix unitaires, prix hors TVA, TVA, prix TVA comprise) et ce qui n'est pas compris.

4.2 Sauf mention contraire au Devis, le prix est **forfaitaire, ferme et non révisable**. Il comprend la coordination du chantier, la main-d'œuvre, les fournitures et matériaux décrits, la protection des zones de travail, le nettoyage de fin de chantier et l'évacuation des déchets produits par les Travaux. Il ne peut être modifié que par un avenant écrit (article 10) ou par une modification du taux de TVA imposée par la loi.

4.3 Les postes indiqués au Devis comme « estimés », « en régie » ou « provisionnels » sont facturés selon les quantités réellement mises en œuvre, aux prix unitaires du Devis. Leur dépassement de plus de dix pour cent (10 %) requiert l'accord écrit préalable du Client.

4.4 Sauf mention contraire au Devis, ne sont pas compris : permis et autorisations, honoraires d'architecte, d'ingénieur ou de coordinateur imposés au Client, raccordements aux réseaux, analyses et désamiantage, contrôles et certificats réglementaires (conformité électrique, PEB), consommations d'eau et d'électricité du chantier.

4.5 **Primes et subsides.** Les primes, subsides et avantages fiscaux éventuels (notamment régionaux) sont demandés par le Client, sous sa responsabilité, sauf mission écrite contraire. Batibex lui remet, sur demande, les factures et documents qu'elle est en mesure d'établir. Le prix et les obligations du Client ne dépendent pas de l'octroi de ces aides.

05 TVA

5.1 Le taux de TVA appliqué est celui qui correspond à la situation déclarée par le Client et à la nature des Travaux. Le taux normal est de 21 %.

5.2 **Taux réduit de 6 %.** Le taux de 6 % ne s'applique que si toutes les conditions légales sont réunies, notamment : le Bien est une habitation dont la première occupation a eu lieu au cours d'une année civile précédant d'au moins dix ans la date de la première facture ; il est utilisé, après les Travaux, exclusivement ou principalement comme logement privé ; les Travaux sont fournis et facturés par Batibex directement au Client, qui est le consommateur final. Le Client fournit à Batibex, avant la signature du Devis, des informations exactes sur ces points.

5.3 Les factures appliquant le taux réduit portent la mention légale prévue par la réglementation. À défaut de contestation écrite du Client dans le mois de la réception de la facture, il est présumé reconnaître que les conditions sont remplies. Si ces conditions ne sont pas remplies du fait d'une déclaration inexacte du Client, celui-ci supporte la différence de TVA, ainsi que les intérêts et amendes éventuellement réclamés par l'administration.

06 Paiement

6.1 Le Client paie le prix selon l'échéancier du Devis. À défaut, l'échéancier suivant s'applique, en pourcentage du prix TVA comprise :

Tranche	Moment de la facture	Part
Acompte	Signature du Devis	**30 %**
Tranche 1	Démarrage du chantier	**30 %**
Tranche 2	Mi-parcours des Travaux	**30 %**
Solde	Réception provisoire	**10 %**

6.2 Chaque facture est payable dans les huit (8) jours de sa date d'envoi, par virement sur le compte de Batibex BE80 0689 4072 0777, avec la communication indiquée sur la facture. Une tranche n'est exigible que si l'étape correspondante du chantier est effectivement atteinte. Aucun paiement en espèces n'est accepté au-delà des plafonds légaux.

6.3 L'acompte sert notamment à commander les matériaux et à réserver les équipes ; il est déduit des factures suivantes.

6.4 À la réception provisoire, le Client peut retenir sur le solde une somme raisonnable et proportionnée à la valeur des réserves non levées, jusqu'à leur levée. Il ne peut retenir l'intégralité du solde pour des défauts mineurs.

6.5 Toute contestation d'une facture doit être adressée par écrit à Batibex, de manière motivée, dans les quinze (15) jours de sa réception. La partie non contestée reste payable à l'échéance.

6.6 **Financement.** Si le Client finance les Travaux par un crédit, il le signale avant la signature du Devis. Sauf condition suspensive d'obtention du crédit expressément mentionnée au Devis (montant et délai), le refus ou le retard du crédit ne libère pas le Client de ses obligations.

07 Retard de paiement

7.1 **Client Consommateur.** Conformément au livre XIX du Code de droit économique, en cas de non-paiement à l'échéance, Batibex adresse d'abord au Client un **premier rappel gratuit**. Le Client dispose alors d'un délai d'au moins quatorze (14) jours calendrier pour payer, prenant cours le troisième jour ouvrable suivant l'envoi d'un rappel papier, ou le jour ouvrable suivant l'envoi d'un rappel électronique.

7.2 À défaut de paiement dans ce délai, Batibex peut réclamer, sur le montant restant dû : (a) des intérêts de retard au taux d'intérêt légal, à compter du lendemain de l'expiration du délai ; et (b) une indemnité forfaitaire limitée à : 20 € si le montant dû est inférieur ou égal à 150 € ; 30 € augmentés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 € et 500 €, si le montant dû est compris dans cette tranche ; 65 € augmentés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 €, avec un maximum de 2.000 €, si le montant dû dépasse 500 €.

7.3 Réciprocité. Si Batibex doit rembourser une somme au Client et ne le fait pas dans le délai prévu, le Client peut, après un rappel écrit resté sans effet pendant quatorze (14) jours, réclamer les mêmes intérêts et la même indemnité, selon le même barème.

7.4 Le non-paiement d'une facture échue autorise en outre Batibex à suspendre les Travaux dans les conditions de l'article 15.2.

08 Délais d'exécution et accès au chantier

8.1 La date de début et la durée prévisible des Travaux figurent au Devis ou sont convenues ultérieurement par écrit. Le délai d'exécution prend cours à la plus tardive des dates suivantes : la date de début convenue, la réception de l'acompte, l'obtention des autorisations nécessaires, la mise à disposition du Bien libre et accessible.

8.2 Le délai est prolongé de plein droit, sans indemnité, de la durée des événements suivants : intempéries rendant le travail impossible ou contraire aux règles de l'art ; retard d'un permis ou d'une autorisation non imputable à Batibex ; modification ou travaux supplémentaires demandés par le Client ; retard du Client dans ses choix, ses décisions ou ses paiements ; imprévu au sens de l'article 10.3 ; force majeure (article 16), y compris une rupture d'approvisionnement générale indépendante de la volonté de Batibex.

8.3 Batibex informe le Client par écrit, dès qu'elle en a connaissance, de tout retard prévisible, de sa cause et du planning corrigé.

8.4 Indemnité de retard. En cas de dépassement du délai d'exécution imputable à Batibex, le Client a droit, après mise en demeure écrite, à une indemnité forfaitaire de 0,1 % du prix total TVA comprise par jour ouvrable de retard, à compter du onzième jour ouvrable de retard, plafonnée à 5 % de ce prix. Cette indemnité est déduite du solde. Elle ne prive pas le Client du droit de demander la réparation d'un dommage supérieur qu'il prouve.

8.5 Accès au chantier. Le Client garantit un accès libre et sûr au Bien aux jours et heures convenus. Si l'accès est empêché de son fait (absence, clés non remises, pièces non libérées, opposition), Batibex le constate par écrit et invite le Client à rétablir l'accès dans les trois (3) jours ouvrables ; les délais sont suspendus et la reprise a lieu à la première date utile. Les frais justifiés qui en résultent (déplacements, attente, immobilisation, stockage) sont à charge du Client. À défaut de rétablissement dans les dix (10) jours d'une mise en demeure, Batibex peut suspendre le chantier ou résoudre le contrat (article 15).

09 Obligations du Client

9.1 Le Client déclare être propriétaire du Bien ou disposer de l'accord écrit du propriétaire, et, le cas échéant, de la copropriété, pour les Travaux.

9.2 Le Client communique avant la signature du Devis toutes les informations utiles qu'il détient sur le Bien (plans, amiante connue ou suspectée, structure, humidité, canalisations et câbles encastrés, copropriété, voisinage, voirie).

9.3 Sauf si le Devis les met à charge de Batibex, le Client obtient à ses frais les autorisations qui lui incombent (permis d'urbanisme, accord de la copropriété ou du bailleur, autorisation d'occupation de voirie).

9.4 Le Client met gratuitement à disposition l'eau, l'électricité et un emplacement pour les matériaux et, si nécessaire, pour un conteneur. Il libère les pièces concernées avant le début des interventions et protège ou retire ses biens personnels de valeur.

9.5 Le Client fait ses choix (matériaux, teintes, équipements) dans les délais convenus. À défaut, Batibex peut, après un rappel écrit resté sans réponse pendant cinq (5) jours ouvrables, soit retenir la solution standard prévue au Devis, soit reporter les postes concernés, le délai étant prolongé d'autant.

9.6 Matériaux fournis par le Client. Si le Client fournit lui-même des matériaux ou équipements, il en garantit la conformité, la qualité et la livraison en temps utile. Batibex n'en garantit ni la qualité ni le fonctionnement ; sa responsabilité se limite à leur mise en œuvre conforme aux règles de l'art. Batibex peut refuser de poser un matériau qu'elle juge inadapté ou non conforme, en motivant son refus par écrit. La fourniture de matériaux par le Client peut avoir une incidence sur le taux de TVA applicable.

9.7 Pendant le chantier, le Client n'intervient pas sur les Travaux et respecte les consignes de sécurité ; l'accès des enfants et des animaux aux zones de travail se fait sous sa responsabilité.

10 Modifications, travaux supplémentaires et imprévus

10.1 Toute modification des Travaux, qu'elle soit demandée par le Client ou rendue nécessaire par une circonstance nouvelle, fait l'objet d'un **avenant écrit** préalable indiquant les travaux concernés, leur prix et leur incidence sur le délai. Aucun travail supplémentaire n'est dû par le Client s'il n'a pas été accepté par écrit au préalable (un e-mail suffit).

10.2 La suppression de postes après la signature du Devis requiert l'accord écrit de Batibex. Le prix est alors adapté en déduisant les postes supprimés, mais en tenant compte des travaux déjà exécutés, des matériaux commandés non reprenables et des frais raisonnables déjà engagés. Le droit de résiliation du Client prévu à l'article 15.5 reste réservé.

10.3 Imprévus. Si Batibex découvre un élément caché qu'elle ne pouvait raisonnablement déceler lors de l'établissement du Devis et qui rend les Travaux impossibles, dangereux ou plus coûteux (amiante, humidité, défaut de structure, installation non conforme), elle en informe immédiatement le Client par écrit, avec photos si possible, lui propose des solutions chiffrées et peut suspendre les postes concernés dans l'attente de sa décision.

10.4 Le Client répond dans les trois (3) jours ouvrables. S'il refuse toute solution, les parties conviennent de bonne foi de l'adaptation du contrat ; à défaut, les postes concernés sont retirés et le prix adapté conformément à l'article 10.2. Batibex ne répond pas des défauts qui résultent d'une solution imposée par le Client contre son avis écrit et motivé.

10.5 Les travaux urgents strictement nécessaires pour prévenir un danger ou un dommage grave peuvent être exécutés sans avenant préalable. Batibex en informe immédiatement le Client et les facture aux prix du Devis ou, à défaut, à un prix raisonnable justifié.

11 Organisation et sécurité du chantier

11.1 Batibex organise le chantier, assure la coordination entre les Partenaires et veille au respect des règles de sécurité et de bien-être applicables aux chantiers temporaires ou mobiles, y compris, lorsque la loi l'exige et qu'elle lui incombe, la désignation d'un coordinateur sécurité-santé.

11.2 Batibex protège les zones de travail, maintient le chantier en ordre, procède à un nettoyage de fin de chantier et évacue les déchets conformément à la réglementation.

11.3 Les matériaux livrés sur le chantier restent sous la garde de Batibex jusqu'à leur mise en œuvre, sauf pendant une interruption imputable au Client (article 8.5). **Réserve de propriété :** les matériaux livrés mais non encore incorporés restent la propriété de Batibex jusqu'au paiement complet de la tranche à laquelle ils se rapportent. Ils deviennent la propriété du Client dès leur incorporation au Bien.

12 Réception des travaux

12.1 À l'achèvement des Travaux, Batibex invite le Client par écrit, au moins trois (3) jours ouvrables à l'avance, à la **réception provisoire**, qui a lieu contradictoirement et fait l'objet d'un procès-verbal signé mentionnant les réserves et le délai pour les lever. La réception peut être refusée en cas de défauts importants rendant les Travaux impropres à leur usage.

12.2 Si le Client ne se présente pas à la réception sans motif légitime après deux convocations écrites successives, ou s'il prend possession des lieux et les utilise sans formuler de réserves écrites dans les quinze (15) jours, la réception provisoire est réputée accordée, sauf si le Client démontre qu'il n'a pas entendu agréer les Travaux.

12.3 Batibex lève les réserves dans le délai fixé au procès-verbal, au plus tard dans les trente (30) jours, sauf impossibilité technique ou délai d'approvisionnement communiqué par écrit.

12.4 La réception provisoire emporte l'agréation des défauts apparents non mentionnés au procès-verbal. Elle transfère au Client la garde et les risques des Travaux et fait courir les délais de garantie.

12.5 La **réception définitive** intervient trente (30) jours après la réception provisoire. Elle est acquise de plein droit, sans nouvelle visite, si aucune réclamation écrite n'a été faite dans ce délai et si toutes les réserves ont été levées ; à défaut, elle est constatée par procès-verbal après leur traitement.

13 Garanties et responsabilité

13.1 Batibex est tenue des garanties légales applicables à l'entrepreneur, notamment de la **responsabilité décennale** prévue par la loi pour les vices graves qui compromettent la solidité ou la stabilité de l'ouvrage ou d'un de ses éléments essentiels, et de la responsabilité pour les vices cachés véniels. Ces garanties ne sont ni exclues ni limitées à l'égard du Consommateur.

13.2 Garantie Batibex. En complément des garanties légales, Batibex garantit la bonne exécution des Travaux pendant douze (12) mois à compter de la réception provisoire : elle répare à ses frais, dans un délai raisonnable, tout défaut d'exécution signalé par écrit pendant cette période.

13.3 Pour les équipements, la garantie du fabricant s'applique en outre ; Batibex aide le Client à la mettre en œuvre.

13.4 Les garanties ne couvrent pas : l'usure normale ; le défaut d'entretien ou un usage anormal ; les phénomènes naturels propres aux matériaux (fissures de retrait, nuances de teinte, variations des matériaux naturels) dans les tolérances admises ; les dommages causés par le Client ou par un tiers ; les interventions sur les Travaux réalisées sans l'accord de Batibex ; les défauts des matériaux fournis par le Client (article 9.6).

13.5 Le Client signale tout défaut par écrit dès sa découverte, donne accès pour le constater et le réparer et limite son dommage.

13.6 Aucune clause des CGV ne limite la responsabilité de Batibex en cas de dol, de faute lourde ou de faute intentionnelle, ni en cas d'atteinte à la vie ou à l'intégrité physique d'une personne.

14 Assurances

14.1 Batibex est couverte par une assurance de responsabilité civile professionnelle (exploitation et après livraison).

14.2 Lorsque les Travaux portent sur le gros œuvre fermé d'un logement et requièrent l'intervention d'un architecte, Batibex dispose de l'assurance obligatoire de la responsabilité civile décennale prévue par la loi du 31 mai 2017. Une attestation d'assurance est remise au Client et, le cas échéant, à l'architecte, avant le début des Travaux.

14.3 Batibex exige de ses Partenaires une assurance de responsabilité en cours de validité.

14.4 Le Client est invité à informer son assureur habitation des Travaux.

15 Suspension, résiliation et résolution

15.1 Si une partie manque à une obligation essentielle, l'autre partie peut la mettre en demeure par écrit (lettre recommandée ou e-mail avec accusé de réception) de remédier à ce manquement dans un délai raisonnable, qui ne peut être inférieur à quinze (15) jours, sauf urgence.

15.2 Suspension. Si une facture échue n'est pas payée à l'expiration du délai prévu à l'article 7.1, Batibex peut, après

en avoir averti le Client par écrit, suspendre les Travaux jusqu'au paiement. La durée de la suspension prolonge le délai d'exécution. Les frais justifiés de suspension et de reprise sont à charge du Client.

15.3 **Résolution.** Si la mise en demeure reste sans effet, la partie créancière peut résoudre le contrat par notification écrite motivée, conformément au Code civil, sans préjudice de son droit à des dommages et intérêts.

15.4 **Résolution aux torts du Client.** Le Client paie les Travaux exécutés, les matériaux commandés non reprenables et une indemnité forfaitaire de dix pour cent (10 %) du prix hors TVA des Travaux restant à exécuter, sauf preuve d'un dommage différent.

15.5 **Résiliation par le Client.** Le Client peut à tout moment mettre fin au contrat par écrit. Il indemnise alors Batibex de ses dépenses et des travaux exécutés et lui verse, pour le bénéfice manqué, une indemnité forfaitaire de dix pour cent (10 %) du prix hors TVA des Travaux restant à exécuter, sauf preuve d'un dommage différent. Cette clause ne s'applique pas à la rétractation (article 17).

15.6 **Résolution aux torts de Batibex.** Le Client ne paie que les Travaux exécutés conformément au contrat ; Batibex lui verse une indemnité forfaitaire de dix pour cent (10 %) du prix hors TVA des Travaux restant à exécuter, sauf preuve d'un dommage supérieur, et lui remet les documents utiles à la reprise du chantier.

16 Force majeure

16.1 Aucune partie n'est responsable d'un retard ou d'une inexécution causés par un événement qu'elle ne pouvait raisonnablement prévoir ni éviter et dont elle ne peut surmonter les effets (par exemple : catastrophe naturelle, incendie, épidémie, décision des autorités, grève générale, rupture générale d'approvisionnement).

16.2 La partie concernée en informe l'autre par écrit dans les meilleurs délais. Les obligations sont suspendues pendant la durée de l'empêchement. Si celui-ci dure plus de soixante (60) jours, chaque partie peut résilier le contrat par écrit, sans indemnité ; le Client paie alors les Travaux exécutés et les matériaux commandés non reprenables.

17 Droit de rétractation du Consommateur

17.1 **Devis signé à l'agence.** Lorsque le Consommateur signe le Devis dans les locaux de Batibex, il ne bénéficie pas d'un droit légal de rétractation.

17.2 **Devis signé hors de l'agence ou à distance.** Lorsque le contrat est conclu hors établissement (par exemple au domicile du Consommateur ou sur le chantier) ou à distance (par e-mail, signature électronique ou en ligne), le Consommateur dispose d'un délai de **quatorze (14) jours calendrier** pour se rétracter, sans motif et sans frais, sous réserve des exceptions prévues par la loi. Le délai court à compter du jour de la conclusion du contrat.

17.3 Pour exercer ce droit, le Consommateur notifie sa décision à Batibex avant l'expiration du délai, par une déclaration dénuée d'ambiguïté (lettre à Batibex, Rue de Charleroi 26, 1470 Genappe, ou e-mail à sav@batibex.com). Il peut utiliser le formulaire figurant en annexe, sans y être obligé.

17.4 Les Travaux ne commencent pas pendant le délai de rétractation, sauf **demande expresse** du Consommateur sur support durable. S'il se rétracte ensuite, il paie un montant proportionnel aux prestations déjà fournies. Si les Travaux ont été entièrement exécutés à sa demande expresse pendant le délai, après qu'il a reconnu perdre ainsi son droit, la rétractation n'est plus possible.

17.5 Le droit de rétractation ne s'applique notamment pas aux travaux urgents d'entretien ou de réparation pour lesquels le Consommateur a expressément demandé la visite de Batibex, ni aux biens confectionnés selon ses spécifications ou nettement personnalisés, dans les limites prévues par la loi.

17.6 En cas de rétractation, Batibex rembourse les paiements reçus, sous déduction du montant dû selon l'article 17.4, dans les quatorze (14) jours suivant la réception de la rétractation, par le même moyen de paiement, sauf accord contraire.

18 Données personnelles et images

18.1 Batibex traite les données du Client en qualité de responsable du traitement, conformément au RGPD, pour exécuter le contrat, gérer la relation client, facturer et respecter ses obligations légales.

18.2 Les données ne sont communiquées qu'aux Partenaires concernés et aux prestataires de Batibex (comptable, assureur, outils informatiques), dans la mesure nécessaire, et sont conservées en principe dix (10) ans après la réception.

18.3 Le Client exerce ses droits (accès, rectification, effacement, opposition, portabilité) en écrivant à sav@batibex.com et peut saisir l'Autorité de protection des données. Politique complète sur www.batibex.com.

18.4 Batibex photographie le chantier pour son suivi et pour la preuve de son exécution. Elle peut publier des photos des Travaux (site internet, réseaux sociaux, supports commerciaux), sans permettre l'identification du Client ni de l'adresse du Bien. Le Client peut en demander le retrait à tout moment.

19 Réclamations, médiation et litiges

19.1 Toute réclamation est adressée par écrit à sav@batibex.com ou par courrier ; Batibex y répond en principe dans les quinze (15) jours.

19.2 À défaut de solution amiable, le Consommateur peut s'adresser gratuitement au Service de Médiation pour le Consommateur (www.mediationconsommateur.be), qui l'orientera, le cas échéant, vers l'entité de règlement extrajudiciaire compétente.

19.3 **Commission de Conciliation Construction.** Les parties conviennent que tout litige technique relatif à l'exécution des Travaux peut être soumis, à l'initiative de l'une d'elles, à la Commission de Conciliation Construction ASBL (www.constructionconciliation.be), selon son règlement. Chaque partie conserve le droit de saisir le juge, notamment en cas d'échec de la conciliation ou pour des mesures urgentes.

19.4 Le contrat est soumis au droit belge. Les litiges relèvent des juridictions compétentes selon la loi ; le Consommateur peut notamment saisir le juge de son domicile.

20 Clients professionnels

20.1 Lorsque le Client agit à des fins professionnelles (société, indépendant, association, syndic pour une copropriété à des fins professionnelles), les CGV s'appliquent avec les adaptations suivantes, qui priment sur les dispositions contraires.

20.2 Les articles 7.1 à 7.3 et 17 ne s'appliquent pas. Toute somme impayée à l'échéance produit de plein droit des intérêts au taux de la loi du 2 août 2002 (retard de paiement dans les transactions commerciales) et une indemnité forfaitaire de 40 €, sans préjudice des frais de recouvrement supérieurs justifiés.

20.3 Les factures sont émises sous forme électronique structurée lorsque la réglementation l'impose. Le régime de l'autoliquidation de la TVA s'applique lorsque ses conditions légales sont réunies ; le Client communique à cet effet son numéro de TVA et sa qualité d'assujetti.

20.4 Sauf faute intentionnelle ou lourde, la responsabilité de Batibex est limitée aux dommages directs et, hors responsabilité décennale, au montant du prix hors TVA des Travaux concernés. Les litiges relèvent de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire du siège de Batibex.

20.5 **Non-contournement.** Pendant la durée du contrat et douze (12) mois après la réception provisoire, le Client professionnel s'interdit de confier, directement ou par personne interposée, à un Partenaire que Batibex lui a présenté des travaux similaires à ceux du Devis, sans l'accord écrit de Batibex. En cas de violation, il doit à Batibex une indemnité forfaitaire égale à quinze pour cent (15 %) du montant hors TVA des travaux ainsi confiés, sans préjudice de la réparation d'un dommage supérieur prouvé.

21 Dispositions finales

21.1 La nullité d'une clause n'affecte pas la validité des autres. La clause nulle est remplacée par la disposition valable la plus proche de l'intention des parties.

21.2 Ne pas se prévaloir d'un droit ne vaut pas renonciation.

21.3 Toute modification du contrat requiert un écrit accepté par les deux parties. La version des CGV applicable est celle remise avec le Devis accepté.

21.4 Aucune clause des CGV ne prive le Consommateur des droits que lui reconnaissent les dispositions légales impératives.

Acceptation

Acceptation des conditions générales

Le Client déclare avoir reçu les présentes conditions générales avec le devis n° ....., avant de l'accepter, avoir pu en prendre connaissance et les accepter.

Lieu de signature du devis : ☐ dans l'agence Batibex ☐ hors de l'agence ☐ à distance (e-mail, en ligne)

Le Client	Pour Batibex
Nom :	Nom : .....
Date :	Date : .....
Signature, précédée de « Lu et approuvé » :	Signature, précédée de « Lu et approuvé » :

Annexe

Formulaire de rétractation

À renvoyer uniquement pour vous rétracter d'un contrat conclu hors de l'agence ou à distance (article 17), dans les 14 jours.

À l'attention de : Batibex, Rue de Charleroi 26, 1470 Genappe · sav@batibex.com

Je / Nous (*) vous notifie / notifions (*) par la présente ma / notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Devis n° : ..... Contrat conclu le : .....

Nom du (des) consommateur(s) : .....

Adresse du (des) consommateur(s) : .....

Adresse du chantier : .....

Date et signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification sur papier) :

(*) Biffez la mention inutile.