1. Domaine d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) définissent les droits et obligations d'AGENSI et de son client dans le cadre des prestations confiées à AGENSI. Elles s'appliquent à toute offre, commande, convention ou mission, sauf dérogation expresse et écrite convenue entre les parties.

Les conditions particulières figurant dans l'offre ou le contrat prévalent sur les présentes CGV en cas de contradiction. Les conditions générales du client ne sont applicables qu'en cas d'acceptation expresse et écrite par AGENSI.

2. Prestations

AGENSI réalise notamment des activités d'inspection, de contrôle, de vérification, d'audit, d'analyse et d'expertise dans ses domaines de compétence. Sauf disposition légale ou contractuelle contraire, AGENSI est tenue à une obligation de moyens.

Les prestations peuvent notamment comprendre :

- l'analyse des documents nécessaires à la préparation et à l'exécution de la mission ;
- les examens, constats, contrôles, mesures, essais et vérifications nécessaires ;
- l'établissement, la vérification et l'émission des rapports ou autres livrables prévus ;
- les prestations réalisées sur site ainsi que les travaux administratifs et techniques nécessaires à leur préparation et à leur suivi.

2.1. Conditions d'exécution

Le client communique à AGENSI, en temps utile, toutes les informations, références techniques, documents, plans et autorisations nécessaires à la bonne exécution de la mission.

Le client veille notamment à :

- garantir l'accès aux installations et accompagner l'inspecteur lorsque cela est nécessaire ;
- informer AGENSI des consignes de sécurité, risques particuliers et conditions d'accès applicables sur le site ;
- mettre à disposition les documents et dossiers techniques nécessaires, notamment le dossier de l'installation lorsque celui-ci est requis pour le contrôle ;
- mettre à disposition, lorsque nécessaire, le personnel habilité à effectuer les manœuvres sur les installations ;
- présenter les installations et équipements dans un état permettant la réalisation des contrôles dans des conditions normales de sécurité ;
- signaler toute modification de l'installation ou du matériel susceptible d'avoir une incidence sur la mission.

AGENSI peut interrompre, reporter ou refuser une intervention lorsque les conditions de sécurité, d'accès, de disponibilité des documents ou de préparation de l'installation ne permettent pas l'exécution correcte de la mission.

2.2. Horaires, frais et débours

Sauf convention contraire, la vacation journalière normale est réalisée du lundi au vendredi, hors jours fériés légaux. Les frais de déplacement, de logement, de subsistance, de transport d'équipements, droits, taxes ou autres débours nécessaires à l'exécution de la mission peuvent être facturés conformément à l'offre.

Sauf conditions particulières convenues dans l'offre, peuvent donner lieu à un supplément :

- prestations entre 20 h et 6 h et le samedi : majoration de 50 %, avec un minimum facturable de 400,00 EUR ;
- prestations le dimanche et les jours fériés : majoration de 100 %, avec un minimum facturable de 500,00 EUR ;
- intervention urgente demandée dans un délai inférieur ou égal à trois jours : majoration de 30 % ;
- annulation moins de 24 heures avant l'intervention : 100 % du montant prévu pour l'intervention ;
- annulation entre 24 et 48 heures avant l'intervention : 50 % du montant prévu pour l'intervention ;
- temps d'attente supérieur à 20 minutes imputable au client ou aux conditions du site : facturation au tarif horaire applicable.

3. Prix, facturation et paiement

Les prix sont exprimés hors TVA et hors taxes, sauf indication contraire. Les taxes applicables sont à charge du client.

Sous réserve de la réglementation applicable et des conditions particulières de l'offre, les tarifs peuvent être révisés annuellement, notamment sur la base de l'évolution de l'indice belge des prix à la consommation.

Les factures sont payables à l'échéance indiquée sur la facture. Toute contestation relative à une facture doit être adressée à AGENSI de manière motivée dans les huit jours de son envoi. Cette disposition ne porte pas atteinte aux droits impératifs dont bénéficie un consommateur.

3.1. Retard de paiement - clients professionnels

En cas de retard de paiement par un client professionnel, les sommes échues produisent, de plein droit et sans mise en demeure, les intérêts de retard prévus par la loi belge du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, ainsi que l'indemnité forfaitaire et, le cas échéant, les frais de recouvrement raisonnables admis par cette législation.

Le non-paiement d'une facture à son échéance peut rendre immédiatement exigibles les autres sommes échues dues par le client. AGENSI peut également suspendre l'exécution de ses prestations jusqu'à régularisation, après en avoir informé le client.

3.2. Retard de paiement - consommateurs

Lorsqu'un client agit en qualité de consommateur, les règles impératives du Livre XIX du Code de droit économique sont applicables.

En cas de non-paiement à l'échéance, un premier rappel est adressé gratuitement. Aucun intérêt de retard ni indemnité ne sera réclamé avant l'expiration du délai légal applicable suivant ce rappel.

Après l'expiration de ce délai et pour autant que les conditions légales soient remplies, les intérêts de retard ne pourront dépasser le taux maximal légal applicable. L'indemnité forfaitaire éventuellement due est limitée aux plafonds légaux suivants :

- 20,00 EUR maximum lorsque le solde dû est inférieur ou égal à 150,00 EUR ;
- 30,00 EUR augmentés de 10 % de la tranche comprise entre 150,01 EUR et 500,00 EUR lorsque le solde dû est compris entre 150,01 EUR et 500,00 EUR ;
- 65,00 EUR augmentés de 5 % de la tranche supérieure à 500,00 EUR, avec un maximum légal de 2.000,00 EUR, lorsque le solde dû est supérieur à 500,00 EUR.

4. Responsabilité

AGENSI exécute ses prestations avec le soin et la compétence raisonnablement attendus d'un organisme d'inspection dans le cadre de la mission définie dans l'offre ou le contrat.

La responsabilité d'AGENSI ne peut être engagée que pour les dommages directs résultant d'une faute qui lui est imputable dans l'exécution de la mission. Sous réserve des dispositions légales impératives, la responsabilité d'AGENSI est limitée aux montants effectivement couverts par son assurance responsabilité civile pour le sinistre concerné.

Aucune limitation ou exclusion prévue par les présentes CGV ne s'applique lorsqu'elle est interdite par une disposition légale impérative.

Les prestations d'AGENSI ne se substituent pas aux responsabilités propres du maître d'ouvrage, exploitant, entrepreneur, installateur, fabricant, architecte, bureau d'études, conseiller technique ou de toute autre partie intervenant dans la conception, l'installation, l'utilisation, l'entretien ou la sécurité de l'objet inspecté.

Lorsque la mission ne peut être correctement exécutée en raison d'informations incomplètes, erronées ou tardives fournies par le client, ou en raison de l'impossibilité d'accéder aux éléments à inspecter, AGENSI ne peut être tenue responsable des conséquences qui en résultent.

5. Activités accréditées et non accréditées

Le statut d'accréditation applicable à une prestation est identifié dans les documents contractuels et/ou dans le rapport d'inspection, conformément aux règles applicables.

Une prestation ou une activité non couverte par la portée d'accréditation d'AGENSI ne peut être présentée comme étant réalisée sous accréditation.

6. Durée et résiliation

La durée de la mission est celle prévue dans l'offre ou le contrat. Lorsqu'un contrat relatif à des contrôles périodiques est conclu pour une durée déterminée avec renouvellement, les modalités de renouvellement et de résiliation sont précisées dans les conditions particulières.

Lorsque le client est un consommateur, toute reconduction ou résiliation est soumise aux dispositions impératives du Code de droit économique.

7. Nullité d'une clause

La nullité ou l'inapplicabilité éventuelle d'une disposition des présentes CGV n'affecte pas la validité des autres dispositions. Les parties s'efforceront, lorsque cela est nécessaire, de remplacer la disposition concernée par une disposition valable poursuivant un objectif aussi proche que possible.

8. Droit applicable et litiges

Les relations contractuelles avec AGENSI sont soumises au droit belge.

Pour les clients professionnels, tout litige relève, sauf disposition impérative contraire, de la compétence des tribunaux de l'arrondissement judiciaire du siège d'AGENSI.

Pour les consommateurs, les règles légales impératives relatives à la compétence territoriale des juridictions restent pleinement applicables.

9. Réclamations et appels

Toute réclamation relative aux activités d'AGENSI peut être introduite par écrit, notamment par courrier électronique ou courrier postal. Elle est traitée conformément au processus de gestion des réclamations d'AGENSI.

Lorsque la nature de la prestation le permet, les modalités applicables aux appels contre une décision d'inspection sont également mises à disposition par AGENSI.

10. Confidentialité

AGENSI traite de manière confidentielle les informations obtenues ou produites dans le cadre de ses activités, conformément à sa politique de confidentialité et aux exigences applicables à ses activités d'inspection.

Lorsqu'AGENSI est tenue par la loi, une autorité compétente ou un engagement contractuel autorisé de communiquer des informations confidentielles, le client ou la personne concernée est informé des informations communiquées, sauf si la loi interdit une telle information.

Les informations provenant d'une source autre que le client sont également traitées de manière confidentielle. Les personnes agissant pour le compte d'AGENSI sont soumises à des obligations de confidentialité appropriées.

11. Évaluations et audits liés à l'accréditation

En acceptant une mission relevant d'une portée d'accréditation sollicitée ou accordée à AGENSI, le client accepte, lorsque cela est nécessaire dans le cadre du processus d'accréditation ou de surveillance, la présence d'un représentant de BELAC ou d'une autorité compétente lors de l'exécution de l'activité concernée.

Cette présence n'a pas pour effet de modifier les responsabilités contractuelles d'AGENSI à l'égard du client.

12. Impartialité

AGENSI réalise ses activités d'inspection de manière impartiale, objective et indépendante. Les constatations, résultats et conclusions sont établis sans influence commerciale, financière ou autre susceptible de compromettre leur objectivité.

Toute situation susceptible de créer un conflit d'intérêts ou de compromettre l'impartialité est identifiée, analysée et traitée conformément au système de management d'AGENSI.

13. Utilisation de la référence à l'accréditation BELAC

Lorsque la prestation réalisée est couverte par l'accréditation BELAC d'AGENSI et que les conditions applicables sont remplies, la référence à l'accréditation est utilisée conformément aux règles BELAC en vigueur.

Le client ne peut utiliser ou reproduire le symbole BELAC de sa propre initiative. Toute référence à l'accréditation d'AGENSI doit respecter les règles BELAC et ne peut laisser entendre que le client, son entreprise, un produit, une installation ou une activité non couverte est accrédité, approuvé ou certifié par BELAC.

Un rapport d'inspection portant une référence à l'accréditation peut être reproduit et transmis dans son intégralité. Toute reproduction partielle ou utilisation de la référence à l'accréditation en dehors de son contexte doit faire l'objet de l'accord préalable d'AGENSI lorsque les règles applicables l'exigent.