

Conditions Générales

1. Général – à partir du 01.03.2026

1.1 La relation commerciale entre FRANKE NV, BE0400.297.521, Ring-Oost 10, 9400 Ninove (ci-après « FRANKE ») et le client professionnel pour la vente de produits et de services complémentaires (si contractuellement convenus) est exclusivement régie par les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) dans la version en vigueur et communiquée au moment de la commande concernée par le client.

1.2 Des services complémentaires tels que le conseil, la planification, l'installation, la maintenance, les services numériques ou autres peuvent être fournis selon des conditions spécifiques distinctes définissant ces services commerciaux.

1.3 Les modifications et adaptations des CGV ou d'un contrat conclu ne sont valables que si elles sont acceptées par écrit par FRANKE. Les conditions générales d'achat ou dispositions contractuelles du client sont expressément rejetées et exclues.

1.4 En cas de contradiction entre les documents suivants, l'ordre de priorité suivant s'applique pour la validité et l'interprétation : (1) la confirmation de commande, (2) l'offre de FRANKE, (3) les CGV.

2. Offres

2.1 Les offres et devis de FRANKE sont sans engagement et susceptibles de modification, sauf indication contraire dans l'offre. Un contrat est conclu par une confirmation de commande (écrite ou électronique) ou par la livraison. FRANKE peut apporter des modifications à la confirmation de commande, à condition qu'elles soient mineures et constituent une amélioration pour le client.

2.2 Les illustrations, dessins, ainsi que les données de dimensions, poids et performances figurant dans les brochures, listes de prix et catalogues de FRANKE ne sont pas contraignants, sauf mention expresse du contraire.

2.3 Toute modification, suspension ou annulation de commandes non encore expédiées à la demande du client nécessite l'accord écrit de FRANKE. FRANKE peut facturer au client les frais engagés avant la réception de cette demande, ainsi que les frais supplémentaires liés aux modifications et au stockage. La suspension d'une commande ne peut avoir lieu plus d'un mois avant la date d'expédition prévue et ne peut excéder trois mois.

2.4 Sauf disposition contraire, les offres sont valables pour une durée maximale d'un mois.

3. Contrôle de crédit

3.1 Le client reconnaît que FRANKE peut effectuer un contrôle de crédit lors de la passation d'une commande. Le client accepte que les données pertinentes soient traitées avec des tiers exclusivement à cette fin. FRANKE se réserve expressément le droit de refuser des commandes ou d'exiger un paiement anticipé si l'évaluation du crédit est jugée insatisfaisante, à la seule discrétion de FRANKE.

4. Prix

4.1 Les prix, devises et remises sont indiqués dans l'offre ou la documentation commerciale de FRANKE. Sauf indication contraire, tous les frais supplémentaires, tels que, sans s'y limiter, les frais de transport, de fret, les primes d'assurance, les droits de douane et de dédouanement, sont à la charge du client. Les prix de revente indiqués dans les listes de prix, catalogues ou fiches de remises sont uniquement des prix recommandés et ne lient pas le client.

4.2 FRANKE se réserve le droit d'ajuster les prix de vente, remises, rabais et l'assortiment de produits pour les offres futures. Ces ajustements prennent effet 30 jours après leur mise à jour.

4.3 Si FRANKE souhaite augmenter le prix d'une commande acceptée mais non encore expédiée avant la livraison, le client a le droit d'annuler la commande dans un délai d'une semaine après réception de l'avis d'augmentation de prix de FRANKE et avant l'expédition. Passé ce délai, l'augmentation de prix est considérée comme acceptée.

5. Paiements

5.1 Sauf accord contraire, les factures sont entièrement payables dans les 30 jours fin de mois, dans la devise indiquée sur la facture et via le mode de paiement standard fourni par FRANKE.

5.2 Si le client ne paie pas les montants dus dans les délais, FRANKE peut, à sa seule discrétion, suspendre la livraison de produits ou services au client, y compris retenir la livraison de commandes précédemment passées et acceptées, ou exiger un paiement anticipé jusqu'au règlement complet des montants dus. L'exercice de ce droit n'exclut pas les autres recours légaux ou contractuels de FRANKE.

5.3 En cas de non-paiement intégral et ponctuel à la date d'échéance, le montant de la facture ou le solde restant devient immédiatement exigible. Dans ce cas, FRANKE a le droit de facturer des intérêts de 8 %, de plein droit et sans mise en demeure, à compter de la date de la facture, chaque mois entamé étant considéré comme

entièrement écoulé. Le montant de toute facture non intégralement payée à l'échéance sera majoré, de plein droit et sans mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire de 15 % du montant restant dû, avec un minimum de 50,00 EUR.

5.4 Toute contestation de la facture doit être transmise par l'Acheteur au Vendeur au plus tard dans les sept (7) jours suivant la date de facture. À défaut de contestation dans ce délai, la facture sera réputée définitivement acceptée.

6. Livraison et Emballage

6.1 Sauf accord contraire et mention dans la confirmation de commande, la livraison est effectuée DAP Belgique (Incoterms 2020). En cas de livraison internationale, le client assume l'entière responsabilité du respect des lois et réglementations applicables sur le lieu de livraison. FRANKE est responsable d'un emballage sécurisé conforme aux réglementations de transport et aux bonnes pratiques commerciales.

6.2 Les livraisons partielles sont autorisées et peuvent être facturées. Une livraison avant la date confirmée est autorisée, sauf accord contraire.

6.3 Les dates de livraison et de service sont des estimations, sauf si FRANKE accepte expressément par écrit une date ou un calendrier fixe. FRANKE fera des efforts commercialement raisonnables pour respecter les estimations de livraison et de service. Toutes les dates sont soumises à la réception en temps utile de toutes les informations et préparations nécessaires de la part du client. Si le client cause un retard dans la livraison ou l'acceptation des produits, FRANKE stockera et manipulera les articles aux risques du client et facturera la partie impayée du prix contractuel, ainsi que les frais de stockage, d'assurance et de manutention applicables. Le non-respect des dates de livraison ne donne pas droit au client de se retirer du contrat ni de réclamer des dommages-intérêts ou des pénalités contractuelles.

7. Inspection

7.1 Le client doit inspecter la livraison immédiatement et notifier FRANKE par écrit tout dommage visible ou erreur de quantité au plus tard dans les 7 jours calendaires suivant la livraison. En cas de non-respect, la livraison est réputée acceptée et les réclamations correspondantes expirent.

8. Retours

8.1 Le client n'a pas le droit de refuser ou de retourner un produit conforme. Les exceptions sont à la discrétion de FRANKE.

8.2 Le retour d'un produit standard non défectueux nécessite dans tous les cas l'accord préalable de FRANKE. Les détails sont définis dans la politique de retour de FRANKE. Si FRANKE accepte le retour, le client doit payer au minimum 20 % de la valeur des marchandises. Si le client a déjà payé la totalité de la valeur, FRANKE remboursera le montant excédentaire via une note de crédit. Les frais de retour sont à la charge du client. Les produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine intact, accompagnés de la preuve d'achat (copie de la facture et/ou bon de livraison). Les retours injustifiés et/ou incomplets ne seront pas traités et seront retournés au client. Les produits sur mesure et les « articles hors catalogue » sont des produits spécialement fabriqués et/ou acquis à la demande du client, tels que les plans de travail, les lavabos/évier sur mesure, les produits avec logo du client, etc. Ces produits ainsi que les produits retirés du catalogue ne peuvent être ni retournés ni crédités.

Nous vous renvoyons à notre formulaire de retour FRANKE via le lien suivant :

[B2B Customer Return Form](#)

9. Services

9.1 Le client assure toutes les installations nécessaires sur site pour permettre un service ininterrompu et l'accès aux produits par FRANKE ou ses prestataires, si cela est contractuellement convenu et fourni sur site.

9.2 FRANKE garantit que les services convenus contractuellement seront exécutés de manière professionnelle et conforme aux normes du secteur. Si une non-conformité est constatée dans les 30 jours suivant l'achèvement des services et que le client en informe FRANKE immédiatement par écrit, FRANKE fournira le service, les directives ou les conseils nécessaires pour corriger la non-conformité.

9.3 Sauf accord contraire, les prestataires externes (par exemple pour l'installation) agissent sous leur propre responsabilité, même s'ils sont recommandés par FRANKE. FRANKE n'assume donc aucune responsabilité ou obligation à cet égard.

10. Réserve de propriété

10.1 FRANKE reste propriétaire des produits livrés jusqu'à réception du paiement intégral conformément à la confirmation de commande. Le client autorise FRANKE à enregistrer cette réserve de propriété dans le registre. Le client assistera FRANKE dans toutes les démarches nécessaires pour garantir et protéger cette réserve de propriété ou tout autre droit de sûreté. Le client doit clairement identifier les produits comme propriété de FRANKE, les stocker séparément des autres marchandises et permettre

l'accès à FRANKE sur demande.

11. Garantie

11.1 FRANKE garantit que les produits FRANKE sont neufs (sauf indication contraire comme étant utilisés/révisés), exempts de défauts de propriété, de fabrication et de matériaux, et conformes à leurs spécifications. Sauf accord écrit contraire, les produits et services sont conformes aux réglementations et certifications en vigueur au siège de FRANKE.

11.2 Sauf indication contraire de FRANKE, la période de garantie standard « retour atelier » est d'un (1) an à compter de la date d'expédition du produit par FRANKE ou de la réception des services.

11.3 Le client doit informer FRANKE immédiatement par écrit de tout défaut des produits ou services, en fournissant une documentation appropriée. Si le client signale un défaut qui ne relève pas de la responsabilité de FRANKE, cette dernière est en droit de facturer les frais de vérification et d'intervention.

11.4 En cas de réclamation valable au titre de la garantie, FRANKE choisira, à sa discrétion, de réparer le produit défectueux, de le remplacer par un produit identique ou équivalent, ou de rembourser le prix d'achat sous forme de paiement ou de note de crédit. Les pièces remplacées deviennent la propriété de FRANKE.

11.5 FRANKE n'est pas responsable des défauts que le client a constatés ou aurait dû constater à la réception ou à l'acceptation des produits, et qui n'ont pas été signalés immédiatement après leur découverte et dans le délai de garantie. Aucun droit à la garantie n'existe si les produits FRANKE n'ont pas été installés conformément aux instructions de FRANKE ou ont été mal utilisés, manipulés, réparés ou modifiés.

11.6 Le client doit suivre et transmettre les instructions d'installation, les manuels produits, les consignes d'utilisation et de sécurité, ainsi que toute autre documentation fournie par FRANKE. FRANKE décline toute responsabilité, y compris au titre de la garantie, en cas de non-respect de ces instructions.

11.7 FRANKE peut, de temps à autre, s'approvisionner en produits ou services de support auprès de tiers. Le client reconnaît que FRANKE n'est pas le fabricant ou le fournisseur de ces éléments. Dans la mesure permise par la loi, FRANKE n'offre aucune garantie sur ces éléments, à l'exception de celles des fabricants ou fournisseurs tiers que FRANKE peut transmettre au bénéfice du client.

Nous vous renvoyons à nos conditions de garantie FRANKE via le lien suivant :

[Garantie de qualité | Franke Home Solutions](#)

11.8 La garantie contractuelle du fabricant FRANKE remplace la garantie légale dans la

mesure maximale permise par la loi applicable. La garantie fournie dans les présentes est exclusive et le Client ne peut prétendre à aucun autre droit ni aucune autre réclamation que ceux expressément stipulés dans les présentes conditions générales.

12. Responsabilité

12.1 La responsabilité de FRANKE pour toute réclamation du client découlant du contrat ou de sa mauvaise exécution, quelle qu'en soit la base juridique, est limitée aux dommages directs réels ou au montant payé par le client pour le produit à l'origine du dommage.

12.2 En aucun cas, le client ne peut prétendre à une indemnisation pour des dommages indirects, consécutifs ou punitifs, tels que perte de production, perte d'usage, perte de commandes, perte de bénéfices ou autres dommages similaires, qu'ils résultent d'une rupture de contrat, d'une garantie, d'un délit (y compris la négligence), d'une responsabilité stricte ou autre.

12.3 FRANKE n'est responsable de manière illimitée que pour les dommages causés intentionnellement ou par négligence grave, ou si une limitation de cette section est contraire au droit impératif applicable. Toute réclamation extracontractuelle du client contre FRANKE, ses administrateurs ou ses employés agissant en tant qu'auxiliaires est exclue dans la mesure permise par la loi. Ces auxiliaires peuvent invoquer cette disposition en tant que tiers bénéficiaires.

13. Assurance

13.1 FRANKE ne donne à aucun tiers un accès direct à ses assurances ni ne leur accorde de droits supplémentaires, tels que la désignation comme assurés supplémentaires. Le client est tenu de souscrire une couverture adéquate par le biais d'une assurance de biens et de responsabilité civile générale.

14. Propriété intellectuelle

14.1 L'utilisation de la marque, du logo, des informations produits, dessins et images des produits FRANKE à des fins publicitaires doit se faire sous la forme officielle en vigueur, conformément aux directives de marque FRANKE et avec l'accord préalable de FRANKE.

14.2 Tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux produits ou à la documentation produit et aux documents d'information (catalogues, brochures, dessins, données produits) sont la propriété exclusive de FRANKE et le restent. Toute

utilisation, reproduction ou modification nécessite l'accord écrit exprès de FRANKE. En aucun cas, le client n'est réputé avoir acquis un droit de propriété ou un intérêt sur les droits de propriété intellectuelle de FRANKE. En cas de réclamation ou de suspicion de violation de droits de tiers liée aux produits, FRANKE peut, à sa discrétion et à ses frais :

- (i) accorder au client le droit de continuer à vendre les produits, ou
- (ii) remplacer les produits et/ou matériaux par des alternatives juridiquement sûres.

FRANKE n'est pas responsable des violations ultérieures commises par le client après l'application de l'option (i) et/ou (ii).

14.3 Rien dans le présent contrat, ni dans ses modifications, ne limite FRANKE quant à l'utilisation des retours d'expérience fournis par le client concernant les produits. Le client accepte que FRANKE soit libre de copier, modifier, créer des œuvres dérivées, afficher publiquement, divulguer, distribuer, concéder sous licence, intégrer et utiliser autrement ces retours, y compris les œuvres dérivées, à des fins commerciales ou non commerciales.

14.4 Si les livraisons et services du fournisseur incluent également des logiciels, le client reçoit un droit non exclusif d'utiliser le logiciel avec le produit livré, sauf accord contraire. Tous les droits de propriété intellectuelle sur le logiciel permettant le fonctionnement, les données de référence, la maintenance ou la réparation des machines restent la propriété de FRANKE ou de son concédant. Le client n'est pas autorisé à modifier le logiciel ; en particulier, il n'a pas le droit d'en faire des copies, de l'analyser, de le démonter ou d'utiliser d'autres méthodes pour accéder au code source. Le client et ses propres clients sont autorisés à utiliser le logiciel de commande pour faire fonctionner les produits à leurs propres fins, mais ne disposent d'aucun autre droit sur ce logiciel, notamment aucun droit de reproduction, d'analyse, d'ingénierie inverse ou de tentative d'extraction d'informations, ni d'autorisation ou d'incitation à le faire.

15. Protection des données

15.1 Aux fins de la présente clause, les termes données à caractère personnel, traitement et responsable du traitement ont la signification qui leur est donnée par la législation applicable en matière de protection des données et de la vie privée.

15.2 Les « données à caractère personnel » désignent toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable (« personne concernée »), y compris, mais sans s'y limiter, le nom et les coordonnées professionnelles (telles que le numéro de téléphone et l'adresse e-mail) des personnes agissant au nom du client ou de ses utilisateurs finaux. FRANKE collecte, traite et utilise les données à caractère personnel

conformément à la législation applicable en matière de protection des données.

15.3 Tous les employés de FRANKE, les sociétés du groupe et les prestataires de services tiers ayant accès aux données à caractère personnel sont contractuellement et légalement tenus de garantir la confidentialité et la sécurité de ces données.

15.4 Lorsque FRANKE reçoit des données à caractère personnel du client ou via un point de vente, FRANKE agit en tant que responsable du traitement indépendant (ou rôle juridique équivalent) de ces données.

15.5 Les données à caractère personnel peuvent être collectées lorsqu'un client fournit des informations à FRANKE via une inscription (sur le site web), des formulaires, des communications par e-mail, des commandes de produits ou services, un support après-vente ou d'autres interactions, directement ou via un point de vente.

15.6 FRANKE traite les données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution du contrat avec le client, comme la gestion des commandes et le support client, ainsi que pour d'autres finalités légitimes telles que le marketing, la publicité ou la promotion de produits ou services, dans la mesure permise par la loi. Les personnes concernées peuvent à tout moment s'opposer au traitement de leurs données à des fins de marketing en contactant FRANKE, sans avoir à justifier leur décision.

15.7 Certaines données à caractère personnel peuvent être stockées ou traitées dans des juridictions autres que celle dans laquelle elles ont été collectées, y compris, mais sans s'y limiter, les États-Unis. Dans ce cas, FRANKE met en place des garanties appropriées pour protéger ces données conformément aux exigences légales applicables. Ces garanties peuvent inclure :

- 1) des décisions d'adéquation des autorités compétentes (comme la Commission européenne),
- 2) des clauses contractuelles types (CCT) ou des accords de transfert équivalents, ou
- 3) le cadre de l'accord intra-groupe de transfert de données (IGDTA) de FRANKE, garantissant une protection adéquate et cohérente des données au sein du groupe Franke.

15.8 Le client doit informer le personnel concerné, les utilisateurs finaux ou les employés des points de vente, au moment de la collecte ou du transfert des données à FRANKE, que ces données seront traitées par FRANKE et/ou ses sociétés affiliées conformément à la présente clause et à la politique de confidentialité de FRANKE.

15.9 Le client indemniserà FRANKE pour tout dommage, amende, perte ou sanction résultant directement d'une violation par le client de la législation applicable en matière de protection des données ou de ses obligations au titre de cette clause.

15.10 Les personnes concernées peuvent disposer de droits en vertu de la législation applicable, notamment le droit d'accès, de rectification, de suppression ou d'opposition au traitement de leurs données. Plus d'informations sont disponibles dans la Politique de confidentialité et de cookies de FRANKE. [Politique de protection des données et de cookies](#)

16. Élimination des produits et emballages

16.1 Sauf disposition contraire imposée par la loi applicable, le client est tenu d'éliminer correctement, à ses frais, les produits livrés en fin de vie ainsi que tous les emballages (à l'exception des palettes), conformément aux dispositions légales en vigueur. Si le client demande à FRANKE de prendre en charge l'élimination, FRANKE proposera une offre de reprise et d'élimination des produits et emballages. Tous les frais associés seront facturés au client.

17. Exportation

17.1 L'exportation ou la réexportation de produits, pièces détachées ou logiciels peut être soumise à des réglementations nationales et/ou étrangères en matière de contrôle des exportations. Le client s'engage à respecter les réglementations commerciales et d'exportation et, le cas échéant, à obtenir les licences nécessaires auprès de l'autorité compétente.

18. Intégrité des affaires

18.1 Le client doit exercer ses activités de manière éthique, reconnaît avoir pris connaissance du Code de conduite de FRANKE adopté par le groupe Franke et modifié de temps à autre, et s'engage à respecter ses principes. Le Code de conduite de FRANKE et ses éventuelles mises à jour sont publiés sur notre site web :

www.franke.com/ca/en/group/company/compliance.html

Le client informera de manière adéquate ses dirigeants, administrateurs et employés clés du Code de conduite de FRANKE et les obligera à en respecter les principes.

19. Dispositions diverses

19.1 Si une disposition des présentes CGV est juridiquement invalide ou inapplicable, les autres dispositions restent pleinement en vigueur. Dans ce cas, la disposition invalide sera modifiée ou complétée de manière à atteindre autant que possible

l'objectif économique visé.

19.2 Le client reconnaît que FRANKE a le droit de tracer ou de rappeler des produits ou de prendre d'autres mesures correctives concernant les produits. Le client s'engage à soutenir activement FRANKE si nécessaire.

19.3 La force majeure, les conflits sociaux, les troubles civils, les mesures gouvernementales, les épidémies, les pandémies, le (cyber)terrorisme, les insurrections et autres événements imprévisibles et inévitables d'importance significative qui rendent l'exécution des obligations de FRANKE impossible ou déraisonnablement difficile libèrent la partie contractante de ses obligations pendant la durée de la perturbation et dans la mesure de son impact. Il en va de même si ces événements surviennent alors que l'exécution est déjà en retard. Les parties contractantes sont tenues de fournir sans délai les informations raisonnablement nécessaires et d'adapter leurs obligations mutuelles aux circonstances modifiées selon le principe de bonne foi.

20. Droit applicable et juridiction compétente

20.1 Le droit belge est applicable. La Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (Convention de Vienne) est expressément exclue. Le tribunal compétent exclusif est le Tribunal de l'entreprise de Flandre orientale, division de Termonde. Toutefois, FRANKE se réserve le droit d'intenter une action en justice contre le client devant tout autre tribunal compétent.