**1. Champ d’application**

1.1 Les présentes conditions générales régissent la relation contractuelle entre, d’une part, la personne physique ou morale qui commande des Services Lorenergie®, en son nom propre ou pour compte de tiers, tant à des fins professionnelles que privées (ci-après « le Client ») et, d’autre part, la SRL Lorenergie® (numéro de TVA : BE 0790.956.806), ci-après « Lorenergie® ». Les présentes conditions générales s’appliquent à tout bon de commande, offre, devis, facture ou convention.

**2. Modalités d'exécution**

2.1 Les présentes conditions générales s'appliquent à chaque commande de services chez Lorenergie®, incluant les textes légaux, les clauses particulières mentionnées sur notre site internet et tous documents contractuels pertinents. Lorenergie® se réserve le droit de modifier ces conditions à tout moment.

2.2 Le « Client », qu’il soit une personne privée ou professionnelle, est responsable du respect des obligations contractuelles dès lors qu'il passe, modifie, ou annule une commande, que ce soit en son nom propre ou via un représentant. Ces conditions générales s'appliquent indépendamment de toute dérogation découlant d’un mandat tiers.

2.3 Lorenergie® offre ses services exclusivement en Belgique, et le contrat de service est applicable uniquement pour des biens situés en Région wallonne, flamande, ou de Bruxelles-Capitale. Le contrat est rédigé dans la langue choisie par le client, français ou néerlandais.

2.4 Sauf indication contraire, il est présumé que le client agit en son nom propre lors de la commande. Lorenergie® ou le vendeur désigné peut demander des informations supplémentaires pour sécuriser la transaction ou refuser une commande si le client semble vouloir revendre les services.

2.5 Le client a un droit de rétractation sans pénalité dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat, sauf si le service a commencé avec son accord préalable. En cas de rétractation, Lorenergie® rembourse les montants payés dans les 14 jours.

2.6 Toutes les commandes, offres, et devis sont provisoires et non contraignants jusqu'à confirmation officielle par Lorenergie®. Les rapports ou certificats émis reflètent les constatations au moment de la prestation et sont valides uniquement dans la langue régionale correspondante. Le client est responsable de la conservation du rapport et des informations nécessaires à la sécurité et à l’exécution du service.

2.7 Le client doit s'assurer de la présence d’un délégué pour faciliter l’accès et la prestation, et prévoir les dispositifs de sécurité nécessaires. En cas de non-respect, Lorenergie® ne peut garantir la qualité ni le prix des services prévus.

**3. Responsabilités**

3.1 Les obligations des préposés de Lorenergie® sont limitées aux obligations définies par la réglementation en vigueur et nos procédures internes. Ils ne peuvent être tenus responsables tant qu'ils agissent conformément à ces directives.

3.2 Les services de Lorenergie® concernent uniquement les éléments visibles et accessibles des équipements et installations examinés.

3.3 Les réclamations doivent être soumises par écrit dans les plus brefs délais après la prestation ou la réception du rapport. En cas de dommage, la réclamation doit être faite dans les 8 jours suivant sa découverte, et au plus tard un an après la prestation. Passé 30 jours après la réclamation sans résolution, aucune plainte supplémentaire ne sera acceptée.

3.4 Lorenergie® décline toute responsabilité pour les pertes ou dommages résultant :

d'un manquement du client à ses obligations contractuelles ;

de décisions prises à partir de rapports basés sur des informations erronées ou incomplètes fournies par le client ;

de pertes indirectes telles que perte de profits, interruption d'activité, ou dommages causés par des tiers.

3.5 Les préposés de Lorenergie® ne sont pas responsables si :

ils agissent sans la présence d’un délégué du client ;

ils sont contraints de manipuler des équipements normalement gérés par le client ;

ils ne sont pas informés de spécificités importantes des équipements à inspecter ;

des dommages surviennent lors de tests sur des installations non débranchées par le client.

3.6 Les rapports reflètent les conditions observées à un moment donné. Les dommages survenant après le contrôle suite à des manipulations par des tiers ne sont pas imputables à Lorenergie®.

3.7 Un retard dans l’exécution des services de Lorenergie®, quelle qu'en soit la raison, ne donne pas droit à des dommages-intérêts ou à des intérêts. Les délais sont indicatifs sauf mention contraire explicite lors de la commande.

**4. Propriété Intellectuelle**

4.1 Tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux rapports et aux données qu'ils contiennent, y compris les droits sui generis du producteur de base de données, restent la propriété exclusive de Lorenergie. La réalisation des services confère au Client un droit d'utilisation limité de ces rapports pour ses besoins personnels ou ceux de tout successeur légitime, comme le propriétaire ou le locataire du bien concerné. Tous autres droits tels que la reproduction, la communication publique, la distribution, l'extraction et la réutilisation des rapports ou des données incluses sont strictement réservés à Lorenergie.

4.2 Lorenergie se réserve le droit d'utiliser les données collectées dans le cadre de ses services pour améliorer et promouvoir ses produits et services. Le Client autorise Lorenergie à exploiter ces informations, ce qui peut inclure la reproduction, la représentation, l'adaptation et la distribution sous toutes formes.

4.3 Le Client peut demander la suppression du contenu et de son exploitation en envoyant une requête à info@lorenergie.be.

4.4 Par dérogation à l’article 1583 du Code civil, les rapports d’approbation et les certificats émis par Lorenergie® demeurent la propriété exclusive de Lorenergie® jusqu'au paiement intégral de la facture correspondante. Cependant, le risque de perte ou de dommage concernant les certificats et rapports est transféré au Client dès leur prise de possession.

**5. Tarification**

5.1 Sauf indication contraire, les prix listés par Lorenergie incluent la TVA et sont exprimés en euros. Les frais de déplacement, lorsqu'applicables, sont clairement indiqués. Lorenergie se réserve le droit de modifier les prix à tout moment. Le prix convenu lors de la commande reste en vigueur, bien que le coût final des services puisse varier de l'estimation initiale pour diverses raisons.

5.2 Les diagnostics complémentaires, modifications ou rééditions des certificats PEB provisoires sont soumis à des coûts additionnels si les informations fournies par le client sont incomplètes, inexactes ou non transmises le jour de la visite. Ces frais supplémentaires s'élèvent à minimum 50% du prix du certificat PEB, avec un minimum de 100€ TVAC. Tous les documents nécessaires doivent être remis au plus tard le jour de la visite. Tout document fourni ultérieurement peut être considéré comme une modification et donc sujet à facturation.

Le certificat PEB provisoire est remis après paiement. Le client a 14 jours pour répondre ou demander des modifications sur ce certificat provisoire. En l'absence de réponse du client dans ce délai, le certificat est considéré comme accepté et le certificat PEB définitif est émis. Si des modifications sont nécessaires après ce délai de 14 jours, elles seront traitées comme une nouvelle commande et facturées selon les tarifs en vigueur.

5.3 Sans préjudice du droit de rétractation visé à l'article 3, toute annulation de rendez-vous effectuée dans les 24 heures ouvrées précédant le rendez-vous sera facturée 85€ TVAC. Si l'annulation intervient dans les 48 heures ouvrées précédant un jour férié ou dans les 72 heures ouvrées avant un week-end, des frais d'annulation de 85€ TVAC seront également appliqués.

5.4 Les frais de déplacement pour la récupération et la restitution des clés sont offerts jusqu'à 15 minutes de trajet depuis l'adresse du contrôle. Pour tout trajet excédant ce temps, un forfait additionnel peut être appliqué. Ce forfait sera convenu à l'avance avec le client.

5.5 Tout déplacement inutile ou annulation sur place par le Client, ou en cas d'impossibilité matérielle, physique, ou technique de réaliser le contrôle, sera facturé à hauteur 85€ TVAC pour chaque type de contrôle demandé.

5.6 Chaque prestation de services Lorenergie est facturée conformément aux prix et conditions mentionnés dans le devis, le bon de commande, ou toute convention particulière. En l'absence de tels documents, les tarifs en vigueur s'appliquent. Les prestations sont facturées sur la base d'une journée de travail normale de huit heures, se déroulant entre 9h et 17h, du lundi au vendredi, à l'exclusion des week-ends et jours fériés.

Les prestations exécutées en dehors des heures ouvrées standard ou pour des services urgents sont sujettes à des suppléments par rapport au prix de base du service :

Le samedi entre 7 h et 18 h, ou un jour ouvré entre 18 h et 7 h du matin : un supplément de 100€ au-dessus du prix du service initial.

Au-delà de huit heures par jour : un supplément de 100€ au-dessus du prix du service initial.

Les dimanches, jours fériés, et le samedi après 18 h : un supplément de 100€ au-dessus du prix du service initial.

Pour une visite et un résultat en urgence (délivrés dans les 24h) : un supplément de 100€ au-dessus du prix du service initial.

5.7 Lorenergie se réserve le droit de modifier les prix à tout moment, notamment pour refléter les changements dans les coûts dus à de nouvelles taxes, prélèvements, législations, fluctuations des prix de l'énergie, charges salariales, ou coûts de carburant. Les clients seront informés des nouveaux tarifs par écrit au moins 14 jours avant leur application. Les prix ajustés annuellement prendront effet à partir du 1er janvier de chaque année.

6. **Conditions de paiement**

6.1 Modalités de Paiement : Lorenergie accepte les paiements par les moyens suivants, détaillés sur le site web ou selon les conditions spécifiées lors de la commande : paiement en ligne avant le service, paiement par virement bancaire avant ou à la réception de la facture.

6.2 Transmission des Rapports : Les rapports d’intervention sont transmis au client uniquement après réception complète du paiement.

6.3 Non-Paiement et Arriérés : En cas de non-paiement, Lorenergie se réserve le droit de suspendre immédiatement la fourniture de services. Les frais de déplacement inutiles dus à l'absence du paiement seront facturés à 80€ TVAC.

6.4 Conditions spécifiques pour les tiers : Si une commande est passée par un client pour le compte d'un tiers, et que le paiement échoue, Lorenergie se réserve le droit d'exiger le paiement directement auprès du tiers, qui sera tenu solidairement.

6.5 Réclamations : Toute contestation relative à une facture doit être formulée par écrit dans les 20 jours suivant sa réception.

6.6 Devise et frais bancaires : Tous les paiements doivent être effectués en euros. Les frais de change et les frais bancaires sont à la charge du client.

6.7 Conséquences du non-paiement : En cas de défaut de paiement à l'échéance, Lorenergie peut rétracter immédiatement le rapport ou le certificat et suspendre d'autres services jusqu'au règlement complet des dus. Le droit à la compensation par le client est exclu.

7. Force Majeure

Si Lorenergie était empêchée d'exécuter ou d'achever l'un quelconque des services pour lesquels le contrat a été conclu, en raison d'un événement indépendant de sa volonté, y compris, mais sans s'y limiter, les catastrophes naturelles, la guerre, les activités terroristes, les mouvements sociaux, l'absence de permis, licences ou enregistrements nécessaires, la maladie, le décès ou la démission de l'agent chargé de la mission, ou en cas de non-respect des obligations contractuelles par le Client, Lorenergie prendra immédiatement contact avec le Client pour fixer un nouveau rendez-vous. L'exécution du contrat sera suspendue jusqu'à la date du nouveau rendez-vous fixé.