CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'EXÉCUTION

Stora Sàrl | 241 rue Pierre Gansen, L-4570 Niederkorn | RCS : B290014 | N° TVA : LU36140060 | E-mail : menuiserie@stora.lu

Version applicable à compter du 01/08/2026

ART. 1 – CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Exécution (« CGV ») régissent l'ensemble des relations contractuelles entre Stora Sàrl, établie à Niederkorn, Luxembourg (« Stora »), et ses clients (« le Client »), pour :

- la fourniture et la fabrication de menuiseries extérieures ;
- les protections solaires ;
- les fermetures techniques ;
- les accessoires et équipements associés ;
- la livraison et la pose ;
- les prestations de maintenance ;
- les prestations de réparation et de dépannage.

Les présentes CGV s'appliquent à toute offre, devis, commande, livraison et prestation de Stora, sauf conditions particulières expressément acceptées par écrit par Stora.

Elles sont principalement destinées aux relations entre professionnels.

La signature d'un devis ou d'un bon de commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

En cas de contradiction entre les présentes CGV et les conditions particulières figurant dans le devis accepté, les conditions particulières prévalent.

Lorsque le Client est un consommateur, les dispositions légales impératives qui lui sont applicables prévalent sur toute disposition contraire des présentes CGV.

ART. 2 – DEVIS ET FORMATION DU CONTRAT

Les devis sont valables 30 jours à compter de leur date d'émission, sauf indication contraire.

La commande devient ferme et définitive dès la signature du devis ou du bon de commande par le Client et, lorsqu'un acompte est prévu, après encaissement effectif de celui-ci par Stora.

Les prix, quantités, dimensions, coloris, caractéristiques techniques, accessoires et prestations sont ceux mentionnés dans le devis accepté.

Toute commande de produits auprès d'un fournisseur ou tout lancement en fabrication effectué sur la base d'une commande acceptée engage définitivement le Client, sous réserve des dispositions légales impératives applicables.

Toute modification demandée après acceptation de la commande est soumise à l'accord préalable de Stora et peut entraîner une modification du prix et du délai.

ART. 3 – PRODUITS SUR MESURE ET ANNULATION

Une partie importante des produits fournis par Stora est fabriquée ou commandée sur mesure, selon les dimensions, caractéristiques, couleurs, finitions ou spécifications du Client.

Une fois la commande fournisseur passée ou la fabrication lancée, toute annulation ou modification doit être expressément acceptée par Stora.

En cas d'annulation acceptée, le Client reste redevable des frais et coûts déjà engagés, notamment :

- produits commandés ;
- fabrication en cours ou terminée ;
- frais de fournisseur ;
- transport ;
- stockage ;
- études et travaux préparatoires ;
- prestations déjà réalisées.

Lorsque le produit est spécifique au Client et ne peut raisonnablement être revendu à un tiers, les coûts correspondants restent dus, dans les limites permises par la loi.

ART. 4 – PRISE DE MESURES ET INFORMATIONS TECHNIQUES

Lorsque Stora réalise elle-même les mesures, celles-ci sont effectuées sur la base des conditions accessibles et visibles au moment de la prise de mesures.

Le Client doit permettre l'accès aux zones concernées et signaler à Stora toute information connue susceptible d'avoir une incidence sur les travaux.

Stora ne peut être tenue responsable des éléments non visibles ou non accessibles lors de la prise de mesures, notamment :

- réseaux encastrés ;
- installations cachées ;
- défauts structurels ;
- infiltrations ou humidité non apparente ;
- supports dégradés à l'intérieur des structures ;
- ouvrages dissimulés ;
- interventions ou modifications ultérieures réalisées par des tiers.

Les mesures prises par Stora ne dispensent pas le Client de signaler les contraintes particulières du chantier dont il a connaissance.

ART. 5 – AUTORISATIONS ET CONTRAINTES ADMINISTRATIVES

Le Client est responsable de vérifier la conformité administrative du projet et d'obtenir, à ses frais, les autorisations nécessaires, notamment :

- autorisation de bâtir ;
- autorisation d'urbanisme ;
- accord de copropriété ;
- autorisation du propriétaire ;
- prescriptions particulières applicables à l'immeuble.

Lorsque l'intervention d'un architecte, ingénieur, bureau de contrôle ou autre organisme est requise, le Client est responsable de la coordination avec celui-ci.

Les produits et solutions proposés par Stora sont établis sur la base des informations communiquées au moment de l'offre.

Stora ne saurait être tenue responsable d'un refus ou d'une absence d'autorisation qui ne relève pas de sa responsabilité.

ART. 6 – PRIX ET PAIEMENT

Les prix sont indiqués hors taxes, sauf mention contraire, et sont majorés de la TVA applicable au jour de la facturation.

Sauf conditions particulières :

Acompte

Un acompte de 40 % du montant TTC est exigible à la commande.

L'acompte doit être payé dans les 8 jours nets suivant la signature du devis.

Stora n'est tenue de lancer les commandes, la fabrication ou la planification définitive des travaux qu'après encaissement effectif de l'acompte.

Facturation intermédiaire

Stora peut établir des situations ou factures intermédiaires en fonction de l'avancement des travaux, de la fabrication, de la livraison ou de la pose.

Sauf stipulation contraire, ces factures sont payables à 30 jours nets à compter de leur date d'émission.

Solde

Le solde est payable à réception de la facture de fin de travaux, sauf délai différent expressément convenu.

Retard de paiement

Tout retard de paiement entraîne l'application des intérêts de retard prévus par la législation applicable aux transactions commerciales.

Stora peut également réclamer l'indemnité forfaitaire légalement prévue pour frais de recouvrement ainsi que, lorsque les conditions légales sont réunies, les frais supplémentaires raisonnablement exposés.

ART. 7 – SUSPENSION EN CAS D'IMPAYÉ

En cas de retard de paiement d'une somme échue, Stora peut, dans les limites permises par la loi, suspendre :

- les travaux en cours ;
- les commandes fournisseurs ;
- la fabrication ;
- les livraisons ;
- la pose ;
- les prestations de maintenance ;
- les interventions de dépannage.

Stora peut également demander le règlement préalable des sommes nécessaires à la poursuite de l'exécution du contrat.

Toute suspension imputable au Client entraîne un report du planning.

Les frais supplémentaires résultant de cette suspension, notamment transport, stockage, déplacement, replanification ou nouvelle mobilisation du personnel, peuvent être facturés au Client.

ART. 8 – TRAVAUX SUPPLÉMENTAIRES ET ÉTAT DES SUPPORTS

Le prix du devis comprend exclusivement les prestations qui y sont expressément mentionnées.

Des travaux ou fournitures supplémentaires peuvent être facturés lorsqu'ils sont demandés par le Client ou rendus nécessaires par une situation qui ne pouvait raisonnablement être constatée avant le début des travaux.

Sont notamment concernés :

- supports dégradés ou insuffisants ;
- maçonnerie ou reprises nécessaires ;

- difficultés de dépose ;
- adaptations techniques imprévues ;
- travaux de finition non prévus ;
- accès difficile ou particulier ;
- évacuation supplémentaire ;
- modification des dimensions ;
- modification des produits ou accessoires ;
- travaux rendus nécessaires par l'intervention d'un tiers ;
- remise en état d'un ouvrage existant ;
- toute prestation non comprise dans le devis initial.

Stora informe le Client du supplément lorsqu'il est raisonnablement possible de le faire avant son exécution.

Lorsque les travaux supplémentaires sont indispensables à la sécurité ou à la bonne exécution de l'installation, Stora peut suspendre l'intervention dans l'attente des instructions ou de l'accord du Client.

Les travaux supplémentaires peuvent entraîner une prolongation du délai initial.

ART. 9 – DÉLAIS

Les délais de fabrication, livraison et pose sont indicatifs, sauf engagement écrit de Stora mentionnant expressément un délai ferme.

Les délais sont notamment prolongés en cas :

- de retard de paiement ;
- de demande de modification du Client ;
- de retard ou indisponibilité d'un fournisseur ;
- de difficulté d'approvisionnement ;
- de problème de fabrication ;
- de conditions météorologiques empêchant les travaux ;
- d'absence ou de difficulté d'accès au chantier ;
- de retard d'un autre intervenant ;
- de travaux supplémentaires ;
- de difficulté technique imprévue ;
- de retard administratif ;
- de force majeure ou événement extérieur échappant raisonnablement au contrôle de Stora.

Un retard résultant d'un événement imputable au Client ou indépendant de Stora ne peut engager la responsabilité de Stora.

ART. 10 – OBLIGATIONS DU CLIENT ET CONDITIONS DU CHANTIER

Le Client doit garantir à Stora, à ses salariés et à ses sous-traitants éventuels un accès libre, sécurisé et adapté au chantier.

Le Client doit notamment :

- libérer les zones de travail ;
- protéger ou déplacer les objets susceptibles d'être endommagés ;
- permettre l'accès aux locaux et installations ;
- mettre à disposition l'eau et l'électricité nécessaires lorsqu'elles sont disponibles ;
- signaler les risques ou particularités connus ;
- obtenir les autorisations nécessaires ;
- assurer, lorsqu'il en est responsable, la coordination avec les autres entreprises intervenant sur le chantier.

Stora peut refuser, suspendre ou reporter une intervention lorsque les conditions de sécurité, d'hygiène ou d'accès ne permettent pas une exécution normale et sûre.

ART. 11 – SÉCURITÉ ET MATÉRIAUX DANGEREUX

Le Client doit signaler à Stora toute présence connue ou suspectée d'amiante, de matériaux dangereux, de produits toxiques, de réseaux non signalés ou de toute autre situation présentant un risque.

Stora peut immédiatement interrompre les travaux lorsqu'une situation présente un danger pour ses salariés, ses sous-traitants ou toute personne présente sur le chantier.

Les délais sont alors suspendus jusqu'à la disparition du risque.

Les coûts supplémentaires résultant de l'interruption ou de la remise en sécurité peuvent être facturés au Client lorsqu'ils ne sont pas imputables à Stora.

ART. 12 – LIVRAISON ET DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les livraisons de fournitures peuvent être constatées par un bon de livraison.

Les prestations de dépannage et de maintenance peuvent être constatées par un bon de travail.

Les travaux de pose peuvent faire l'objet d'une fiche de réception signée par le Client ou son représentant.

Ces documents peuvent notamment mentionner :

- les travaux réalisés ;
- les produits livrés ou installés ;
- les éventuelles réserves ;
- les anomalies constatées ;
- les interventions restant à effectuer.

Le Client est tenu de vérifier les fournitures et prestations lors de leur livraison ou de leur exécution et de signaler les réserves de manière précise.

La signature du document concerné constitue un élément contractuel permettant d'établir la livraison, l'intervention ou l'état des travaux à la date concernée.

ART. 13 – RÉCEPTION DES TRAVAUX ET RÉSERVES

Lorsque Stora a achevé la prestation de pose, le Client est invité à procéder à une vérification contradictoire des travaux.

La réception peut être constatée par la signature d'une fiche de réception.

Les défauts apparents et réserves doivent être indiqués de manière précise sur cette fiche ou communiqués par écrit dans les meilleurs délais.

Le Client ne peut refuser la réception pour des défauts mineurs qui n'empêchent pas l'utilisation normale de l'installation, sans préjudice de ses droits concernant la correction de ces défauts.

La mise en service ou l'utilisation effective des équipements après leur installation constitue un élément pouvant être pris en compte pour établir l'acceptation des travaux.

Les défauts non apparents au moment de la réception restent soumis au régime légal applicable.

ART. 14 – GARANTIE FABRICANT

Sauf garantie commerciale distincte expressément accordée par Stora, les produits fournis bénéficient des garanties fabricant applicables aux produits concernés.

La durée, l'étendue et les conditions de ces garanties sont celles définies par le fabricant.

Stora assure, dans le cadre de ses obligations contractuelles, l'intermédiaire entre le Client et le fabricant lorsque cela est nécessaire au traitement d'une demande de garantie.

Une demande de garantie peut nécessiter :

- une description précise du défaut ;
- des photographies ;
- une vérification sur place ;
- une expertise ;
- le démontage ou l'examen du produit ;
- la transmission d'informations au fabricant.

La garantie fabricant ne couvre pas, sauf stipulation contraire du fabricant, les dommages résultant notamment :

- de l'usure normale ;
- d'une mauvaise utilisation ;
- d'un défaut d'entretien ;
- d'une modification non autorisée ;
- d'une intervention effectuée par un tiers ;
- d'un choc ou accident ;
- d'un défaut du support ou du bâtiment ;
- d'une installation électrique ou alimentation extérieure défectueuse ;
- du non-respect des instructions d'utilisation ;
- de circonstances extérieures au produit.

Les conditions particulières de la garantie fabricant prévalent lorsqu'elles sont plus précises.

Les garanties légales auxquelles Stora est tenue restent applicables lorsqu'elles sont impératives.

ART. 15 – MAINTENANCE ET DÉPANNAGE

Les prestations de maintenance et de dépannage sont soumises à une obligation de moyens.

Sauf stipulation contraire, elles comprennent uniquement les prestations expressément prévues dans le devis, contrat ou bon de travail.

Les pièces détachées, composants, fournitures et remplacements sont facturés séparément lorsqu'ils ne sont pas inclus dans la prestation.

Le diagnostic, la recherche de panne ou le démontage peuvent être facturés lorsqu'ils dépassent une intervention courante.

Une intervention de dépannage ne constitue pas une garantie de fonctionnement permanent lorsque le dysfonctionnement est lié à l'ancienneté, à l'usure, à l'état général de l'installation ou à un élément extérieur à l'intervention réalisée.

ART. 16 – RÉCLAMATIONS ET INTERVENTION D'UN TIERS

Toute réclamation doit être adressée à Stora par écrit dans les meilleurs délais et contenir une description suffisamment précise du problème.

Le Client doit, sauf urgence, permettre à Stora d'examiner contradictoirement le problème avant de faire intervenir un tiers.

Lorsque le Client fait réaliser une réparation ou modification par un tiers sans permettre à Stora d'examiner préalablement le problème, Stora ne peut être tenue responsable des conséquences de cette intervention, dans les limites permises par la loi.

ART. 17 – RESPONSABILITÉ

Stora répond des dommages directs qui lui sont légalement imputables dans le cadre de l'exécution de ses obligations.

Dans les relations entre professionnels et dans la mesure autorisée par la loi, Stora ne répond pas des dommages indirects ou consécutifs, notamment :

- perte d'exploitation ;
- perte de chiffre d'affaires ;
- perte de bénéfices ;
- perte de production ;
- perte commerciale ;
- immobilisation des locaux ou équipements ;
- préjudice consécutif à un retard qui n'est pas directement imputable à Stora.

Stora ne peut également être tenue responsable des dommages résultant notamment :

- d'informations inexactes ou incomplètes fournies par le Client ;
- de défauts cachés du bâtiment ou des supports existants ;
- de travaux réalisés par des tiers ;
- d'une mauvaise utilisation ;
- d'un défaut d'entretien ;
- d'une modification effectuée sans l'accord de Stora ;
- d'un événement extérieur ;
- d'une installation électrique ou technique existante défectueuse.

Dans les limites autorisées par la loi, toute limitation contractuelle de responsabilité est appréciée au regard de la nature de la prestation concernée et des dommages effectivement imputables à Stora.

Aucune disposition des présentes CGV n'a pour objet d'exclure une responsabilité qui ne peut légalement être exclue ou limitée.

ART. 18 – ANNULATION ET RÉSILIATION

Toute annulation ou modification d'une commande doit être acceptée par écrit par Stora.

En cas d'annulation après commande des produits ou lancement de la fabrication, les dispositions de l'article 3 s'appliquent.

En cas de manquement grave du Client à ses obligations, notamment en cas de défaut de paiement, Stora peut suspendre l'exécution de ses obligations et, lorsque les conditions légales sont réunies, résilier le contrat.

En cas de résiliation imputable au Client, les prestations exécutées, fournitures livrées, produits commandés ou fabriqués, travaux supplémentaires et frais engagés restent dus conformément au contrat et au droit applicable.

ART. 19 – RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Les marchandises restent la propriété de Stora jusqu'au paiement intégral de toutes les sommes dues au titre de leur fourniture, en principal et accessoires, dans la mesure où cette réserve de propriété est valable et opposable.

Le Client s'engage à conserver les marchandises non encore payées dans un état permettant leur identification.

Lorsque les marchandises sont incorporées à un ouvrage ou transformées, les droits de Stora sont exercés dans les limites permises par la loi.

ART. 20 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les devis, plans, études, dessins, photographies, documents techniques, calculs et autres documents établis ou communiqués par Stora restent sa propriété.

Sauf accord écrit contraire, ils ne peuvent être reproduits, transmis à un tiers ou utilisés pour faire réaliser tout ou partie du projet par une autre entreprise.

ART. 21 – FORCE MAJEURE

Stora ne peut être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement échappant raisonnablement à son contrôle et empêchant ou perturbant l'exécution du contrat.

Peuvent notamment constituer de tels événements, selon les circonstances :

- catastrophe naturelle ;
- incendie ;
- inondation ;
- épidémie ;
- guerre ou conflit ;
- grève ou mouvement social ;
- interruption des transports ;
- pénurie de matériaux ;
- difficulté importante d'approvisionnement ;
- défaillance d'un fournisseur ;
- mesure administrative ;
- interruption des réseaux ;
- tout autre événement extérieur empêchant ou perturbant substantiellement l'exécution.

Les délais sont suspendus ou prolongés pendant la durée de l'événement et de ses conséquences.

ART. 22 – DONNÉES PERSONNELLES

Stora traite les données personnelles nécessaires à la gestion des devis, commandes, factures, livraisons, interventions et obligations légales.

Les données sont conservées pendant les durées nécessaires aux finalités concernées et conformément aux obligations légales applicables.

Le Client dispose des droits prévus par la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

ART. 23 – DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Les relations contractuelles sont soumises au droit luxembourgeois, sous réserve des dispositions impératives applicables.

Les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable avant toute procédure judiciaire.

Pour les relations entre professionnels, tout litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du contrat relève, dans la mesure permise par la loi, de la compétence des juridictions luxembourgeoises et, lorsque cette attribution est valablement convenue, des juridictions de l'arrondissement judiciaire de Luxembourg.

Lorsque le Client est un consommateur, les règles impératives relatives à sa protection et à la compétence juridictionnelle demeurent applicables.

ART. 24 – ACCEPTATION DES CGV

La signature du devis ou du bon de commande vaut reconnaissance par le Client d'avoir pris connaissance des présentes CGV et acceptation de celles-ci.

Les présentes CGV sont également applicables aux commandes ultérieures entre les mêmes parties, sauf accord écrit contraire.