



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE TRAVAUX ET PRESTATIONS DE SERVICES

*Entre BKL et un particulier (BtoC)*

## Préambule

Les présentes conditions générales de vente et d'exécution de travaux ou de prestations de services (ci-après les « **CGVBtoC** ») ont vocation à régir les relations entre d'une part, la société BKL (ci-après « **BKL** ») et, d'autre part, toute personne qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle (ci-après le « **Client** ») pour la fourniture et l'installation (ci-après les « **Services** ») de panneaux photovoltaïques et/ou de pompes à chaleur (ci-après les « **Produits** »), que cela relève de la prestation de service ou de travaux et tels que décrits dans le devis de BKL (ci-après le « **Devis** »).

*Dans le cadre de ces CGVBtoC, BKL et le Client sont individuellement dénommés la « Partie » et conjointement les « Parties ».*

## Article 1 : Accord des Parties

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa Commande, des présentes CGVBtoC et de toutes les informations et renseignements visés articles L.111-1 à L.113-1 du Code de la consommation luxembourgeois, et en particulier :

- Les caractéristiques essentielles des Produits et Services ;
- Le prix des Produits, Services et frais annexes ;
- Les modalités de livraison et d'exécution des Prestations ainsi que la date ou le délai pour lequel BKL s'engage à livrer les Produits ou/et effectuer les Services ;
- Les informations relatives à l'identité de BKL, à ses coordonnées, et à ses activités ;
- Les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- La possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
- Les informations relatives au droit de rétractation (existence, conditions, délai, modalités d'exercice de ce droit et formulaire type de rétractation), aux frais de renvoi des Produits, aux modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes.

La signature du Devis par le Client (ci-après la « **Commande** ») implique son accord sans réserve sur la nature, la consistance et le prix des Produits et Services, ainsi que sur les présentes CGVBtoC qui prévalent sur tout autre échange antérieur au sujet de la Commande, ou postérieur et non formalisé par un avenant écrit, exprès et signé par les deux Parties.

Également, en signant le Devis, le Client garantit qu'il dispose de la pleine capacité juridique pour pouvoir conclure des contrats et qu'il a au moins 18 ans révolus.

BKL se réserve le droit de modifier à tout moment et sans notification préalable les CGVBtoC, qui s'appliqueront à tout nouveau Devis, même liée à une Commande antérieure, et invite donc le Client à en prendre connaissance dans leur intégralité à chacune de ses Commandes.

## Article 2 : Documents contractuels

Les droits et obligations des Parties sont régies par les documents suivants, par ordre hiérarchique de valeur juridique :

1. L'offre technique éventuelle de BKL ;
2. La Commande : Devis accepté ;
3. Les présentes CGVBtoC ;
4. Les autres annexes de la Commande.

## Article 3 : Validité de la Commande et prérequis

La Commande est conclue dès lors que le Devis est retourné daté et signé par le Client, sans réserve et avec la mention « Bon pour accord ». Sauf mention contraire, le Devis est valable 1 (un) mois à compter de sa date de remise par BKL au Client.

Toutefois, BKL ne sera tenue d'exécuter les obligations découlant de la Commande qu'une fois les étapes suivantes complétées :

1. Paiement, par le Client, d'un acompte (montant et modalité de versement indiqués sur le Devis). *Tout retard dans le versement de l'acompte reporterait d'autant le début de l'exécution des Services et entraînerait de plein droit l'exigibilité d'intérêts moratoires conformément à l'article 8.3 des présentes, retard dont le Client ne saurait se prévaloir. Dans le cas d'un financement par un organisme spécialisé, l'acompte pourra être remplacé par un justificatif émanant de l'organisme concerné qui précisera l'accord de financement, le montant et l'utilisation des fonds demandés. Dans les 10 (dix) jours suivant la date de la signature du Devis, le Client devra fournir à BKL un document attestant de l'obtention du crédit ou du prêt.*
2. Obtention par le Client et fourniture à BKL, au plus tard un délai de 2 (deux) mois à compter de la signature de la Commande, de toutes les autorisations administratives nécessaires à la réalisation de la Commande, indiquées par BKL au Client (ci-après les « **Autorisations Administratives** »), et paiement des frais afférents par le Client. Le Client est seul responsable de l'obtention des Autorisations Administratives.
3. Paiement de la deuxième facture d'acompte, le cas échéant (cf. Article 8.2).

Si une des étapes précédentes n'est pas complétée, la Commande pourra être résiliée conformément aux dispositions de l'Article 17 et les frais déjà versés par le Client à BKL ne seront pas remboursés.

BKL se réserve le droit de refuser toute nouvelle Commande d'un Client avec lequel existerait ou aurait existé un litige quant au paiement d'une commande antérieure passée avec BKL.

## Article 4 : Droit à rétractation

### Article 4.1. Conditions

Conformément aux articles L. 222-9 et suivants du Code de la Consommation luxembourgeois, en cas de contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités.

Ce délai de 14 jours se décompte en jours calendaires. Cela signifie que tous les jours du calendrier sont comptabilisés (samedi, dimanche, jours fériés et chômés inclus). Mais si le délai expire un samedi, dimanche ou un jour férié, il est protégé jusqu'à l'expiration de la dernière heure de premier jour ouvrable suivant.

#### Article 4.2. Modalités

Pour exercer son droit, le Client qui en bénéficie, doit notifier à BKI sa décision de rétracter la Commande au moyen d'un courrier recommandé avec accusé de réception décrivant clairement cette volonté.

Pour faire valoir son droit de rétractation, le Client pourra utiliser le formulaire de rétractation annexé aux présentes (Annexe 1).

En cas de rétractation de la Commande par le Client, BKI rembourse tous les paiements reçus du Client, au plus tard trente (30) jours à compter de la réception de la demande rétractation.

Conformément aux dispositions de l'article L.222-9 al. 7 du Code de la consommation luxembourgeois, ce droit de rétractation ne peut pas être exercé lorsque le Produit a été confectionné en fonction des spécifications particulières ou nettement personnalisés souhaitées par le Client.

#### Article 5 : Engagement du Client

Le Client s'engage à :

- Octroyer l'accès au lieu de réalisation de la Commande à BKI ;
- Se rendre disponible aux rendez-vous fixés pour la parfaite réalisation de la Commande et/ou la réalisation de ses Autorisations Administratives ;
- Fournir un accès à un point d'eau et à un point d'électricité à BKI ;
- Apporter sa pleine et entière collaboration à l'exécution des présentes ;
- Informer BKI en cas d'événements susceptibles d'affecter l'installation des Produits.

#### Article 6 : Exécution de la Commande

La Commande sera réalisée à l'adresse du Client (adresse inscrite sur le Devis) par BKI, selon le délai inscrit au Devis. Ce délai commence à courir à partir du moment où le dossier est complet (conditions définies à l'Article 3).

Les délais de BKI sont dépendants de ses fournisseurs et ne sont donnés qu'à titre indicatif. Leur dépassement ne peut donner lieu à aucune indemnité, pénalité ou retenue. L'exécution de la Commande, débutera, le cas échéant, par la réalisation de prestations préliminaires nécessaires à sa bonne mise en œuvre et indiqués sur le Devis.

Dans certains cas, BKI informera le Client de la nécessité de faire appel à une entreprise extérieure pour effectuer ces prestations préliminaires avant de pouvoir exécuter la Commande. Le démarrage de la Commande peut être différé en cas de non-exécution, par l'entreprise extérieure sélectionnée par le Client, de ces prestations

préliminaires et nécessaires à la bonne mise en œuvre de la Commande.

Dans le cadre de l'exécution de la Commande, les Parties peuvent se réunir afin de discuter de l'avancée des Produits et Services.

#### Article 7 : Prestations supplémentaires

Des prestations non prévues au Devis pourront être réalisées par BKI aux frais du Client. Il s'agit de tous types de prestations nécessaires à la bonne réalisation de la Commande et n'ayant pas pu être raisonnablement prévues au moment de l'élaboration du Devis. Ces prestations feront l'objet de devis additifs signés par le Client ou de bons de commande séparés, signés par le Client, indiquant au moins les bases d'estimation des prix, les conditions et, le cas échéant, la durée de la prolongation du délai d'exécution prévu par le Devis initial. Les éventuels devis additifs et/ou bons de commande séparés seront soumis aux CGVBtoC, le cas échéant dans leur version mise à jour.

#### Article 8 : Prix et modalités de paiement de la Commande

##### 8.1. Prix

Sauf conditions particulières expresses, le prix est composé :

1. Du prix figurant sur la Commande. Ce prix est, à cette date, ferme et définitif. Les détails du prix figurent sur le Devis (taxes, frais de livraison, etc.);
2. Du prix des éventuelles options ou quantités supplémentaires.

##### 8.2. Modalités de facturation de la Commande

Les modalités de facturation de la Commande sont les suivantes :

1. Lors de la conclusion de la Commande, et conformément aux dispositions de l'Article 3 :
  - Le Client s'acquitte du paiement de l'acompte prévu au devis.
  - Le Client s'acquitte du paiement des Autorisations Administratives.
 Une facture pourra être émise sur demande expresse du Client.
2. Avant le début des Services, sur simple rappel écrit de BKI, le client procèdera au paiement du deuxième acompte prévu à la Commande. Les Services ne pourront débuter sans le versement de ce second acompte. Sur demande expresse du Client, une facture pourra être émise.
3. Au moment de la signature, par les Parties, de l'acte de réception, une facture de solde sera envoyée au Client par BKI. Cette facture, au comptant, représente le reste à payer (acomptes déduits) par le Client pour la réalisation de la Commande.

##### 8.3. Modalités de paiement

Les modalités de paiement de la Commande sont indiquées sur la Commande.

Seuls les virements bancaires sont acceptés, à l'exclusion de tout autre moyen de paiement. Par conséquent, les paiements en espèces ou par chèque ne sont pas acceptés.

En aucun cas, les paiements qui sont dus à BKI ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque réduction

ou compensation sans accord écrit de la part de ce dernier.

Tout retard de paiement de la part du Client entraîne de plein droit l'exigibilité d'intérêts moratoires dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage ainsi qu'une indemnité de recouvrement de 40 (quarante) € (euros) par facture échue, au minimum.

La réalisation de la Commande pourra être interrompue, sur simple notification écrite préalable, jusqu'au paiement complet des sommes dues et restées impayées par le Client. Les éventuels frais d'interruption seront supportés par le Client.

#### Article 9 : Taux de TVA

Le taux de TVA applicable est le taux de TVA en vigueur à la date du Devis, en fonction de la prestation réalisée. En cas de Commande impliquant l'application d'un taux réduit (selon les particularités fiscales) BKI fournira, au Client, un formulaire à retourner complété, justifiant de cette réduction du taux de la TVA.

#### Article 10 : Réserve de propriété

Les Produits sont vendus sous réserve de propriété.

Par dérogation aux articles 1138 et 1583 du Code civil luxembourgeois, BKI conserve la propriété des Produits jusqu'au paiement complet et effectif du prix, en principal et accessoires, par le Client.

Le paiement ne pourra être considéré effectué que lors de l'encaissement effectif du prix convenu par BKI. Le Client cède, dès à présent, à BKI, toutes créances qui naîtraient de la revente des Produits impayés sous réserve de propriété.

Le défaut de paiement de l'une des échéances peut entraîner la revendication des Produits. Sans préjudice de ce qui précède et conformément à l'article 1138 du Code Civil luxembourgeois, la livraison des Produits opère transfert des risques à la charge du Client, tant pour les dommages subis par les marchandises que ceux causés aux tiers. La restitution des Produits s'effectuera alors aux frais et risques de du Client.

Ainsi, le Client s'engage jusqu'à complet paiement du prix, à peine de revendication immédiate des Produits par BKI, à ne pas transformer ni incorporer lesdits Produits, ni à les revendre ou les mettre en gage.

#### Article 11 : Réception de la Commande

Le document établissant la fin de réalisation des Produits et Services, objets de la Commande, est indispensable pour la prise d'effet des garanties des Produits mentionnées aux Articles 13, 14 et 15 des présentes.

Dès l'achèvement des Produits et Services exécutés par BKI, ce dernier ainsi que le Client se réuniront pour signer l'acte de réception selon modèle annexé (ci-après la « **Réception** »). Les éventuelles réserves sur les Produits et Services exécutés y seront consignées.

A défaut, les Produits et les Services seront réputés conformes à la Commande et intégralement acceptés par le Client.

Dans le cas où la Réception des Produits et Services serait prononcée avec des réserves n'interdisant pas l'utilisation des Produits et Services par le Client, le ou les termes de paiement de factures lié(s) à cette Réception seront immédiatement exigibles.

Après règlement par le Client de ce montant et en cas de réserves exprimées au PV de Réception, BKI programmera, en fonction des délais d'approvisionnement des matériels et en accord avec le Client, l'intervention nécessaire à la levée des réserves.

#### Article 12 : Droit à l'image

Moyennant la signature par le Client d'un accord d'utilisation d'images communiqué par BKI, des photographies peuvent être prises du domicile du Client à l'occasion de l'exécution de la Commande. Ces dernières pourront être utilisées afin de promouvoir le savoir-faire et l'image de BKI notamment pour les documents commerciaux, site internet ou réponses aux appels d'offres. À tout moment, le Client a la faculté de révoquer cette autorisation par lettre avec accusé de réception de sa part envoyée à BKI.

#### Article 13 : Responsabilité et garantie – Etendue

Le Client bénéficie de plusieurs garanties sur les prestations et travaux réalisés par BKI. Ces garanties sont complémentaires et peuvent bénéficier au Client selon la nature du défaut ou du dommage invoqué :

##### 1) Garantie fabricant

Le Client bénéficie des garanties contractuelles proposées par le fabricant de certains Produits lesquelles sont communiquées sur demande. Ces garanties, dont la durée varie selon le fabricant, couvrent généralement le défaut de fabrication ou de performances des matériaux mis en œuvre.

##### 2) Garantie de conformité

BKI est garant de la conformité des Produits au CGVBoC, permettant au Client de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux L.212-2 et suivants du Code de la consommation luxembourgeois. Cette garantie couvre les défauts rendant le produit impropre à l'usage ou non conforme à la description contractuelle.

En cas de mise en œuvre de la garantie légale de conformité, il est rappelé que :

- Le Client bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- Le Client peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 212-6 du Code de la consommation luxembourgeois ;
- Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance.
- La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie et des garanties contractuelles proposées par le fabricant de certains produits lesquelles sont communiquées sur demande.

##### 3) Garantie des vices cachés

BKI garantit les défauts de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du Code Civil Luxembourgeois. Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue, c'est-à-dire les défauts non apparents au moment de la réception, qui rendent le bien impropre à l'usage ou diminuent fortement son usage. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la

résolution de la vente ou une réduction du prix conformément à l'article 1644 du Code Civil luxembourgeois.

#### 4) Garantie biennale

BKI accorde une garantie biennale de deux ans à compter de la Réception (même faite avec réserves) pour les désordres affectant les menus ouvrages, dans les conditions et limites de l'article 2270 du Code Civil luxembourgeois ;

#### 5) Garantie décennale

BKI accorde une garantie décennale, le cas échéant, de dix ans à compter de la Réception (même faite avec réserves) pour les désordres affectant les gros ouvrages, dans les conditions et limites des articles 1792 et 2270 du Code Civil luxembourgeois.

De manière générale, il est entendu que le Client ne pourra se prévaloir des garanties du présent Article uniquement si les conditions d'application de ces garanties, telles que prévues par la loi et la jurisprudence, sont réunies. De la même manière, le Client ne pourra cumuler lesdites garanties que dans les limites prévues par la loi et la jurisprudence.

Toute réclamation devra faire l'objet d'une lettre recommandée avec avis de réception notifiée à BKI dans un délai de 48 (quarante-huit) heures à compter de l'apparition du désordre. Le Client devra accompagner sa demande de tout document permettant de la justifier et notamment de photographies ou attestation de professionnels. BKI délèguera alors un technicien sur place pour constat ou communiquera la procédure à suivre.

BKI remboursera, remplacera ou fera réparer les Produits ou pièces sous garantie jugés non conformes ou défectueux. Les frais d'envoi seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retour seront remboursés sur présentation des justificatifs. Les remboursements des Produits jugés non conformes ou défectueux seront effectués dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 15 (quinze) jours suivant la constatation par BKI du défaut de conformité ou du vice caché. Le remboursement s'effectuera par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire adressé au Client.

Dans le cas où la notification du désordre ne serait pas intervenue dans un délai raisonnable, et dans les limites prévues par la loi, le Client pourra être déchu du droit de se prévaloir des garanties. En tout état de cause, toute éventuelle aggravation du désordre sera supportée par le Client.

#### **Article 14 : Responsabilité et garanties – Exclusion**

Ne sont pas couverts par les garanties, les dégâts, détériorations ou pannes totales ou partielles de l'équipement :

- Provenant de l'intervention de personnes autres que les préposés de l'installateur ou de celles dûment mandatées par ce dernier ;
- Résultant du fait du Client, des personnes vivant à son foyer ou de ses visiteurs ;
- En cas de mauvais entretien, de négligence, de transformation, de modification, ou de mauvaise utilisation du fait du Client ou de l'utilisateur habituel ;
- Résultant de la projection ou de la chute de tout objet sur l'équipement (pierres, branches etc.)

quelle qu'en soit la cause, de l'effondrement de la toiture, ou encore de l'arrachement des tuyauteries par des animaux domestiques ou non.

BKI ne saurait être tenue responsable des dégâts, détériorations ou pannes de l'équipement ainsi exclus de la garantie ni des conséquences directes ou indirectes susceptibles d'en résulter pour l'utilisateur, les personnes vivant à son loyer ou ses visiteurs.

Ces garanties se limitent à la réparation du Produit sans que le Client puisse prétendre à une indemnité ou à un remplacement et/ou à la pose d'un matériel neuf en échange, sauf vice de fabrication.

#### **Article 15 : Responsabilité et garanties – Limites**

Chaque Partie est responsable de l'exécution de ses obligations au titre des présentes. La Commande porte sur une obligation de moyens et non de résultat.

Sous réserve des dispositions légales impératives applicables, le Client ne bénéficiera d'aucune garantie, implicite et/ou non expressément mentionnée dans la Commande.

BKI s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement des Produits et à la réalisation des Services fournis au Client.

BKI ne garantit pas l'adéquation des Produits et/ou des Services à un usage particulier non préalablement et expressément convenu dans la Commande.

Sous réserve des dispositions d'ordre public : BKI ne pourra être tenue que des préjudices directs résultant d'une inexécution ou mauvaise exécution contractuelle, de son fait ou de celui de l'un de ses préposés, à l'exclusion de tout préjudice indirect et/ou immatériel subi (tels que la perte de chance, de données, d'exploitation, de chiffre d'affaires, de revenus, l'atteinte à l'image, etc.), ce que le Client comprend et accepte expressément. Le Client renonce à ce titre, tant en son nom qu'au nom de ses assureurs, à tout recours contre BKI et ses assureurs.

Dans les limites permises par la législation applicable, le total toutes causes confondues des indemnités, dommages et intérêts, frais de toute nature qui seraient supportés ou versés par BKI en faveur du Client en application d'une décision de justice définitive ou d'un accord transactionnel, ne pourra excéder un plafond global, tous litiges confondus, d'un montant égal au prix HT effectivement encaissé par BKI au titre de la Commande objet du litige.

#### **Article 16 : Assurances**

BKI déclare être assurée pour sa responsabilité civile professionnelle et décennale, et avoir souscrit à toute assurance dans le cadre de son activité au titre de la Commande, auprès d'une compagnie notoirement solvable et s'engage à les maintenir, et à pouvoir en justifier, pendant toute la durée de la Commande.

#### **Article 17 : Confidentialité**

Les Parties s'engagent à considérer comme confidentielles toutes les informations qui leur seront communiquées comme telles dans le cadre de la conclusion du Devis et de l'exécution de la Commande, et notamment, sans que cette liste soit limitative, les documents, données, concepts, spécifications commerciales se rapportant à la Commande, et s'interdisent en conséquence de les divulguer, sous quelque forme, à quelque titre et à quelque personne que ce soit.

Cette obligation de confidentialité s'impose aux Parties pendant la durée de la relation contractuelle, et durant les 2 (deux) années qui suivent la Réception de la Commande. Les Parties, toutefois, ne sauraient être tenues responsables d'aucune divulgation si les éléments divulgués étaient dans le domaine public à la date de la divulgation, ou si elles en avaient connaissance ou les obtenaient de tiers par des moyens légitimes.

#### **Article 18 : Résiliation**

En cas de manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations contractuelles, BKI pourra de plein droit résilier la Commande aux frais et risques du Client, quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet. Cette mise en demeure précisera les manquements reprochés et rappellera le délai imparti pour y remédier.

Dans l'hypothèse où la résiliation de la Commande serait prononcée, BKI se réserve le droit de récupérer les Produits livrés au Client, aux frais de ce dernier, dans un délai de trente (30) jours suivant la notification de la résolution. Le Client s'engage à permettre l'accès aux Produits concernés et à faciliter leur récupération.

#### **Article 19 : Propriété intellectuelle**

Tous les documents et informations transmis par BKI au Client dans le cadre de la Commande sont et demeurent à tout moment la propriété exclusive de BKI. Ainsi, le Client s'interdit de les communiquer à des tiers et de les utiliser à d'autres fins que l'exécution de la Commande. Ces documents devront également être restitués, sans délais, à BKI si ce dernier en fait la demande.

#### **Article 20 : Données à caractère personnel**

Les Parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel, notamment le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 dit « Règlement Général sur la Protection des Données » (RGPD).

En application du RGPD, il est rappelé que les données personnelles recueillies auprès du Client sont nécessaires au traitement et à l'exécution de sa Commande ainsi qu'à l'établissement des factures.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires et sous-traitants de BKI chargés de l'exécution de la Commande. Dans ce cadre, les données collectées pourront être employées notamment pour : le suivi de la relation client, la gestion d'une base de données clients et prospects, l'élaboration de statistiques commerciales, la gestion des éventuels litiges avec les Clients notamment la gestion des impayés et du contentieux, l'établissement de la preuve d'un droit ou d'un contrat.

Les données personnelles collectées pourront être conservées pendant cinq ans à compter de la dernière Commande passée pour permettre la bonne exécution des Services et en vue de répondre, le cas échéant, aux contraintes légales, réglementaires et fiscales qui s'imposeraient à BKI.

En application de la réglementation portant sur les données à caractère personnel, le Client est informé qu'il dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité de l'ensemble de ses données personnelles en s'adressant à l'adresse suivante : [rgpd@demathieu-bard.fr](mailto:rgpd@demathieu-bard.fr)

De plus, le Client peut directement s'adresser à l'organisme de contrôle luxembourgeois en vue d'exercer son droit de réclamation, à savoir la CNPD via le formulaire en ligne ou à l'adresse suivante : *Commission nationale pour la protection des données, Service des réclamations, 15, Boulevard du Jazz, L-4370 Belvaux.*

#### **Article 21 – Non-renonciation**

Le fait pour l'une des Parties, de ne pas se prévaloir de l'une des clauses des présentes CGVBtoC à un instant donné ne peut pas être considéré par l'autre Partie comme un abandon de droit.

#### **Article 22 : Gestion des litiges**

Etape 1 : En cas de litige à l'occasion d'un achat, le Client peut adresser une réclamation écrite à BKI, dont les coordonnées figurent en bas des présentes.

Etape 2 : Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par BKI, ou en cas d'absence de réponse sous deux mois, le Client peut enfin recourir à une médiation conventionnelle, auprès du Service national du Médiateur de la consommation ([info@mediateurconsomation.lu](mailto:info@mediateurconsomation.lu)), sis 6, rue du Palais de Justice, L-1841 Luxembourg.

#### **Article 23 : Droit applicable – Attribution de juridiction**

Les CGVBtoC sont régies par la loi luxembourgeoise. L'application de toute autre loi, notamment par application des règles de conflit de lois, est exclue.

Tout litige avec le Client, non réglé à l'amiable ou par le biais d'une médiation, sera de la compétence exclusive des tribunaux de la ville de Luxembourg, à l'exclusion de toute autre juridiction.

**Annexe 1** : Formulaire de rétractation

**Annexe 2** : PV de réception

**Annexe 1 : Formulaire de rétractation***(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de la Commande)*

A l'attention de la société :

**BKI S.à.r.l.**

Au capital de 150 000 €

Dont le siège social est situé 12, Rue d'Elvange, L-5695 Emerange, Luxembourg

RCS de Luxembourg n° B 99295

Je/nous\* soussigné(s)

.....

vous notifie/notifions\* par la présente ma/notre\* rétractation du contrat portant sur :

la vente du bien/la prestation de services / les travaux (\*) ci-dessous :

.....

*(rappeler l'objet de la Commande)*Commandé le / reçu le\* :

.....

Adresse du (des) consommateur(s) :

.....

Signature du (des) consommateur(s) :

*(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)*

Date :

Signature :

Formulaire à retourner à BKI  
(\* ) Rayez la mention inutile

**Annexe 2 : PV DE RÉCEPTION**

Ce document sera remis en fin de chantier.

<b>N° Client</b>	<b>Date de chantier</b>	<b>Procès verbal de réception de travaux (exemplaire client)</b>
BK - xxxx	00/01/1900	

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_, Maître d'ouvrage, après avoir procédé à la visite des travaux exécutés par BKI  
au titre du marché faisant l'objet du devis DVP. XXXXX, signé le \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_, relatif au projet photovoltaïque \_\_\_\_\_ X kWc  
en présence du représentant de l'entreprise BKI Sàrl  
déclare que :

**La réception est prononcée à la date du**

assortie des réserves mentionnées ci-dessous :

---



---



---



---



---



---



---

**fait à****le**

en deux exemplaires

**Signature**

Le maître d'ouvrage

L'entreprise