Conditions consommateurs

Morvena | VDB Origin BV | 28 septembre 2026

Conditions du 28 septembre 2026. Prestations de services et travaux sur les biens confiés par le client. Conditions autonomes pour les consommateurs ; les conditions B2B ne s’appliquent pas.

C1 Parties et champ d’application

C1.1 Morvena est le nom commercial de VDB Origin BV, BE0764.462.542, RPM Anvers, division Hasselt, dont le siège est Industrieweg-Zuid 1358, 3520 Zonhoven, Belgique. L’atelier se trouve Industrieweg-Zuid 1360, 3520 Zonhoven. Contact et réclamations : info@morvena.be. La partie contractante est VDB Origin BV, qui exerce les activités de finition visées par les présentes conditions sous le nom commercial Morvena. Dans ces conditions, “Morvena” désigne VDB Origin BV dans le cadre de ces activités.

C1.2 Ces conditions s’appliquent exclusivement aux personnes physiques contractant principalement à des fins privées. Les conditions B2B Morvena ne s’appliquent pas à ce contrat. Les droits impératifs des consommateurs restent préservés.

C1.3 Le contrat comprend l’offre acceptée, les accords particuliers expressément convenus, les annexes techniques et ces conditions consommateurs. Une confirmation de commande ne modifie l’offre acceptée qu’avec votre accord. En cas d’ambiguïté, l’interprétation raisonnable la plus favorable pour vous s’applique.

C1.4 L'activité habituelle de Morvena consiste en des prestations de services et des travaux sur des éléments confiés par le client. L'offre décrit le traitement. Les dispositions relatives à la vente de biens ne s'appliquent que si la prestation relève légalement de cette qualification; elles ne transforment pas une prestation ordinaire de finition en vente.

C1.5 Les présentes conditions s’appliquent aux missions convenues sous le nom commercial Morvena. Elles ne s’appliquent pas automatiquement aux missions relevant d’autres activités de VDB Origin BV, exercées ou non sous un autre nom commercial. Ces missions sont régies par les conditions communiquées et acceptées séparément à leur sujet. Pour une mission combinée, l’offre acceptée précise les prestations clairement distinctes auxquelles chaque ensemble de conditions s’applique. Une répartition interne des tâches ou une exécution au sein d’une autre activité de VDB Origin BV ne modifie pas les conditions convenues.

C1.6 Une nouvelle version des présentes conditions ne s’applique pas automatiquement aux contrats déjà conclus. Toute nouvelle mission, y compris d’un client existant, est régie par la version alors en vigueur, à condition qu’elle ait été communiquée et acceptée avant la conclusion de cette mission. La version est identifiée par sa date. Une commande répétée constituant un nouveau contrat est une nouvelle mission ; la modification d’une mission existante ne change pas, à elle seule, la version applicable des conditions.

C2 Information et commande

C2.1 Avant votre accord, vous recevez les caractéristiques et l’étendue du travail, le prix TVA comprise ou son mode de calcul, les frais supplémentaires, le planning, les modalités de paiement, les présentes conditions et les informations applicables sur la rétractation. Le contrat naît de l’acceptation non équivoque de l’offre ou d’un autre accord démontrable sur les conditions essentielles. Une acceptation assortie de modifications ou de réserves constitue une nouvelle proposition nécessitant l’accord de Morvena. La confirmation de commande consigne les accords. Toute condition nouvelle ou différente qu’elle contient requiert une acceptation distincte.

C2.2 Les offres sont valables trente jours calendrier, sauf si l’offre indique une autre durée de validité. Une acceptation reçue après ce délai ne lie Morvena que si elle l’accepte encore. Une estimation budgétaire visée à C2.8 n’est pas une offre dont la simple acceptation fait naître une mission de finition.

C2.3 Un échantillon ou une performance technique convenu est contraignant pour les caractéristiques pour lesquelles il a été convenu et selon les conditions d’application et d’évaluation fixées. L’approbation d’un échantillon pour sa couleur ou son aspect ne constitue pas, à elle seule, une approbation ou garantie d’adhérence, de résistance aux rayures, de résistance chimique, de tenue extérieure ou d’autres performances techniques. Les photographies et couleurs à l’écran ne sont pas nécessairement une référence exacte de couleur. Les variations naturelles des matériaux ne sont acceptables que dans la mesure où elles correspondent au contrat et à vos attentes raisonnables.

C2.4 L’offre acceptée précise les prestations de finition incluses. Démontage, assemblage, montage, réparation du support, dégraissage, ponçage grossier, masquage, emballage spécial, chargement et déchargement ne sont inclus que s’ils sont mentionnés ou constituent une partie nécessaire de la prestation expressément convenue. Les travaux supplémentaires suivent la procédure de modification. Le transport ne fait pas partie de la mission de finition. L’enlèvement des biens restant à traiter est convenu séparément à l’avance ; le transport des biens finis est convenu séparément et concrètement après l’avis de disponibilité. La finition convenue du support fourni ne comprend pas, à elle seule, la réparation, l’égalisation ou la correction de bosses, assemblages, joints de colle, pores ou autres caractéristiques préexistantes du support. Ces travaux sont inclus dans la mesure où ils sont convenus ou constituent une partie nécessaire de la prestation expressément convenue.

C2.5 Avant la production, vous définissez avec Morvena les faces visibles, zones sans laque, couleur, brillance, structure et éventuelle référence pertinentes. Pour un échantillon contraignant, le support, l’éclairage d’évaluation et, si pertinent, la distance et la direction d’observation sont également déterminés. L’évaluation visuelle porte sur le support concerné et les faces visibles convenues, en tenant compte de ces conditions d’évaluation. À défaut de conditions particulières d’évaluation, elle se fait dans des conditions raisonnablement adaptées à l’application convenue et à l’usage normal. Un code couleur ne promet pas, à lui seul, une identité visuelle parfaite sur différents supports ou sous tout éclairage. Les tolérances et méthodes de mesure exceptionnellement strictes, notamment les exigences particulières sous lumière rasante, en haute brillance ou pour le raccord entre éléments, sont convenues et chiffrées au préalable. Une variation naturelle ou artisanale acceptée par écrit dans le résultat convenu n’est pas un défaut.

C2.6 Les commandes ultérieures et pièces réparées peuvent différer en raison des matériaux, des lots, du vieillissement et de circonstances modifiées. Morvena discute au préalable des différences raisonnablement prévisibles. Un raccord identique avec l’existant n’est promis que si sa faisabilité et sa référence ont été expressément confirmées. La réutilisation d’un code couleur, d’une formulation ou d’un produit ne promet pas, à elle seule, un aspect identique à celui de pièces finies précédemment ou vieillies. Cela ne modifie aucune caractéristique de qualité déjà convenue.

C2.7 Les performances particulières, telles que tenue extérieure, comportement au feu, résistance chimique ou aptitude au contact alimentaire, sont spécifiées au préalable avec le support, le système complet de couches, les conditions d'utilisation et l'éventuelle norme ou classe. La fiche ou le certificat d'un composant ne prouve pas à lui seul cette performance de la pièce finie. Morvena confirme uniquement les performances promises pour l'application convenue.

C2.8 Un document expressément désigné comme estimation budgétaire sans engagement sert uniquement à discuter d’une mission éventuelle et du budget estimé. Il ne constitue pas encore une offre d’exécution de la mission de finition et ne réserve aucune capacité de production. Les montants, quantités et délais mentionnés sont des estimations fondées sur les hypothèses indiquées dans ce document. Une mission de finition ne naît que de l’acceptation d’une offre ultérieure ou d’un autre accord démontrable sur les conditions essentielles. Cette disposition ne prive pas un contrat déjà conclu de son caractère contraignant.

C2.9 Une étude, des essais ou la réalisation d’un échantillon peuvent faire l’objet d’une mission distincte. Les pièces concernées, les opérations à effectuer, les caractéristiques à évaluer, le prix ou son mode de calcul, le planning et tout dommage ou traitement irréversible autorisé sont définis au préalable. Morvena s’engage à exécuter soigneusement l’étude ou les essais convenus; elle ne promet ni un résultat favorable ni la faisabilité d’une mission de finition ultérieure, sauf accord exprès contraire. Une telle mission ne constitue ni une commande ni une acceptation de la mission de finition ultérieure. La rémunération convenue reste due lorsque l’étude ou les essais soigneusement exécutés donnent un résultat défavorable ou ne débouchent pas sur une mission de finition. Une imputation sur une mission ultérieure ne s’applique que si elle est convenue. La rémunération convenue s’applique sous réserve des droits légaux du consommateur, notamment du droit de rétractation applicable.

C2.10 Avant d’émettre une offre ou d’accepter une commande, Morvena peut demander des données techniques, pièces, échantillons de matériaux, photos ou plans et proposer une mission distincte d’étude ou d’essai. Un acompte est convenu dans la mission concernée. La réception de l’acompte, des pièces, des informations et des validations requises détermine le commencement de l’exécution conformément à C5.2 à C5.12; leur absence n’empêche pas, à elle seule, que le contrat soit déjà conclu.

C2.11 Pour la préparation technique de la mission, vous indiquez les biens, les faces visibles, la couleur, la brillance, les échantillons de référence et les conditions d’utilisation visés. Morvena demande les informations techniques manquantes avant la production concernée.

C2.12 Morvena exécute soigneusement les travaux techniques de finition convenus, selon les règles de l’art et avec le soin attendu d’un professionnel raisonnablement compétent dans les mêmes circonstances. Dans

la mesure permise par la nature de la prestation et le droit applicable, il s’agit d’une obligation de moyens. L’aspect recherché, la référence et les tolérances convenues guident l’exécution et l’appréciation ; ils ne constituent pas une garantie illimitée contre les influences du support, des traitements antérieurs, de l’environnement, des matériaux ou des actes hors du contrôle de Morvena. Les accords concrets sur les travaux, les produits à utiliser et les caractéristiques acceptées restent applicables. La seule mention d’un effet souhaité, d’une propriété de produit ou d’un usage ne crée pas de garantie absolue supplémentaire de performance ou de durabilité. Les obligations professionnelles d’examen, d’information et de mise en garde de Morvena ainsi que la garantie commerciale de l’article C10 restent applicables.

C2.13 Dans la mesure où les choix de matériaux, de séquence des opérations, d’équipement et de méthode d’exécution ne sont pas expressément fixés par contrat, Morvena les détermine dans le cadre de la mission convenue et peut les adapter lorsque cela est techniquement nécessaire. Les caractéristiques de finition acceptées ainsi que l’usage et le niveau de qualité convenus restent préservés. Toute modification de produits ou de caractéristiques expressément convenus requiert votre accord.

C3 Livraison et examen

C3.1 Vous communiquez en temps utile les informations dont vous disposez ou pouvez raisonnablement disposer et qui peuvent influencer l’exécution, notamment la composition du support, les traitements antérieurs, les dommages, l’humidité, la colle, les silicones, les produits d’entretien, l’usage prévu et les informations nécessaires à la sécurité. Vous signalez également l’absence ou l’incertitude de données pertinentes sur la composition ou les traitements antérieurs et fournissez les informations disponibles sur les produits et traitements. Vous signalez toute valeur particulière des biens et déclarez être habilité à les faire traiter. Morvena reste tenue à ses propres obligations professionnelles d’information, de mise en garde et de diligence.

C3.2 La réception, un reçu ou le stockage provisoire des biens ne vaut pas, à lui seul, approbation technique du support, de sa préparation ou de son aptitude à la finition convenue. Un examen technique ou un essai n’a que la portée convenue ou découlant de sa nature. Le fait qu’une propriété ou un traitement antérieur du support ne soit découvert qu’en cours de travail ne signifie pas que vous avez fourni des informations inexactes ou incomplètes au préalable. Les obligations professionnelles d’examen et de mise en garde de Morvena restent applicables.

C3.3 Les biens restent votre propriété, sauf matériaux fournis par Morvena. Celle-ci garde soigneusement les biens confiés. En cas de valeur exceptionnelle, faisabilité et assurance sont discutées avant acceptation. Une déclaration de valeur manquante ne supprime pas vos droits impératifs.

C3.4 Vous livrez les éléments au moment convenu, rangés, manipulables en sécurité, propres, secs et suffisamment durcis. Une liste et des codes identifiables permettent d’identifier les pièces démontées ; les faces visibles, surfaces d’ajustement et zones sans laque sont indiquées. La préparation qui vous incombe selon l’offre acceptée respecte les spécifications communiquées au préalable.

C3.5 Un contrôle visuel ordinaire à la réception ne comprend pas d’examen destructif et n’exclut pas les problèmes cachés du support ou une incompatibilité avec des traitements antérieurs. L’étendue, le prix et les limites des essais d’adhérence, de compatibilité ou de couleur convenus au préalable sont définis. Un essai payant non compris dans la mission nécessite votre accord préalable. Un essai susceptible d’endommager les biens du client ou de les modifier de manière irréversible nécessite un accord préalable sur les pièces concernées et l’intervention autorisée. Un essai local réussi ne prouve pas que tout autre endroit se comportera de manière identique. Morvena conserve ses obligations professionnelles d’examen et de mise en garde.

C3.6 Lorsque l'état des biens empêche un travail sûr ou correct, Morvena peut interrompre les travaux concernés, isoler les biens en sécurité et proposer une adaptation ou un examen. Elle communique ses constatations, les mesures nécessaires, le prix et les conséquences sur le planning. Les travaux supplémentaires payants ne commencent qu'après l'accord requis, sauf limitation du dommage visée à C4.3. Une exécution dangereuse peut être refusée. Les conséquences pour le planning sont appréciées selon C5. En cas d’impossibilité technique ou de risque grave pour la sécurité après acceptation, C3.8 s’applique.

C3.7 Avant acceptation, signalez une valeur particulière de réparation ou de remplacement et tout caractère historique, artistique ou irremplaçable. Avant la conclusion du contrat, Morvena peut demander une évaluation technique, un essai, un accord d'assurance ou une mission adaptée, ou refuser la mission. L'enregistrement d'une valeur ne promet pas sa couverture par l'assurance propre de Morvena.

C3.8 Si, après acceptation, un examen ou l’exécution révèle une impossibilité technique objective ou un risque grave de sécurité que Morvena ne pouvait raisonnablement détecter avant acceptation avec la

diligence professionnelle normale, Morvena suspend uniquement les travaux concernés et communique sans délai par écrit la raison concrète et les conséquences. Elle examine d'abord une adaptation techniquement responsable, un essai ou une exécution limitée, avec accord préalable sur le prix et le planning. Si aucune solution responsable n'est possible ou si aucun accord n'intervient dans un délai raisonnable fixé par écrit d'au moins quatorze jours calendrier, chaque partie peut mettre fin par écrit à la partie inexécutable. Morvena restitue les biens et rembourse les montants reçus pour les prestations non exécutées dans les quatorze jours calendrier de la fin. Seuls les essais préalablement convenus et soigneusement réalisés et les prestations séparément utilisables restent payables dans les limites légales; aucune indemnité pour le solde annulé ou le bénéfice perdu. Morvena ne peut invoquer ce régime pour de simples problèmes de planning, une erreur de prix ou une circonstance qu'elle aurait dû détecter. Ses fautes, les dommages inutiles et les droits légaux déjà nés restent appréciés selon le contrat et la loi.

C3.9 Des couches antérieures inconnues, huiles, cires, silicones, plastifiants, humidité, résidus de colle, résines, sels, corrosion, contamination, durcissement insuffisant et tensions internes peuvent influencer l'adhérence, le séchage, la couleur et l'aspect. Un problème de finition résultant exclusivement d'une telle particularité du support et non d'un manquement de Morvena ne constitue pas un défaut d'exécution de Morvena. Les prestations supplémentaires payantes suivent C3.6 et C4.3.

C3.10 Vous êtes responsable de l'habilitation, des droits et des autorisations nécessaires pour confier la mission, faire traiter les biens et faire exécuter les créations, marques, images et instructions fournies. Morvena n'entreprend aucune vérification juridique de la propriété, des droits intellectuels ou des licences et ne doit pas contrôler systématiquement vos déclarations à ce sujet. Si un manquement qui vous est imputable entraîne un recours de tiers, vous indemnisez le dommage prouvé qui en résulte et vous est raisonnablement imputable ainsi que les frais de défense raisonnables et justifiés, dans la mesure où leur récupération est légalement admise. Vous ne supportez pas la part résultant d'une faute propre de Morvena. Morvena vous informe du recours en temps utile et vous offre une possibilité raisonnable de participer à la défense ; sans votre accord préalable, elle ne conclut aucune transaction augmentant votre obligation d'indemnisation. En cas de recours concret ou d'indices concrets d'absence d'autorisation ou d'atteinte, Morvena peut suspendre les travaux concernés et demander des explications ou justificatifs appropriés. Cela ne crée aucune obligation générale d'enquête et ne porte atteinte ni à ses propres obligations professionnelles de diligence ni à vos droits impératifs.

C4 Prix et suppléments

C4.1 Tous les prix communiqués comprennent la TVA. Emballage, transport, montage, stockage et autres suppléments ne sont payants que si leur prix ou mode de calcul a été clairement communiqué et accepté à l'avance.

C4.2 Un prix total fixe ne peut être modifié qu'avec votre accord ou sur un fondement légal. En régie ou sur mesurage, les quantités réellement exécutées sont facturées selon les unités et tarifs préalablement convenus. Les règles de mesure préalablement acceptées déterminent les faces visibles, chants, éléments, heures et matériaux facturés ainsi que les minimums et arrondis applicables. Une quantité ou estimation expressément indiquée comme provisoire n'est pas un prix total fixe. Un prix maximum ou plafond budgétaire convenu ne peut être dépassé sans votre accord préalable, sauf fondement légal applicable.

C4.3 Les travaux supplémentaires sont convenus par écrit avant exécution, avec le prix ou sa méthode de calcul et les conséquences sur le planning. Un bon de travaux supplémentaires, un courriel ou toute autre communication écrite pouvant être conservée suffit s'il en ressort votre accord exprès sur les travaux supplémentaires et leur prix ou méthode de calcul. Sans accord, Morvena ne peut intervenir que de manière strictement nécessaire et proportionnée pour prévenir un dommage immédiat lorsqu'une concertation est raisonnablement impossible. Elle signale et justifie cette intervention sans délai.

C4.4 Le prix repose sur les caractéristiques, quantités, état à la réception et prestations de finition convenus. Si les biens effectivement apportés ou les prestations que vous demandez s'en écartent, Morvena peut proposer un prix et un planning adaptés. Les écarts de quantité dans le cadre de la mission convenue sont facturés selon les règles de mesure et tarifs préalablement acceptés, dans le respect d'un prix maximum ou plafond budgétaire convenu. Les autres prestations supplémentaires et modifications de tarifs nécessitent votre accord préalable.

C4.5 Un montant expressément présenté comme une estimation est facturé selon la méthode de calcul préalablement acceptée et n'est pas un prix maximum, sauf si un prix maximum ou plafond budgétaire a été expressément convenu. Dès que Morvena prévoit raisonnablement un dépassement substantiel de l'estimation, elle en communique la cause et les conséquences financières attendues et les parties se concertent sur la poursuite de l'exécution. Votre accord préalable reste nécessaire pour les prestations

supplémentaires, modifications de tarifs ou dépassements d’un prix maximum ou plafond budgétaire convenu.

C4.6 Lorsqu’une modification ou prestation supplémentaire s’avère nécessaire à une exécution sûre ou correcte des travaux concernés et qu’aucun accord n’existe encore à ce sujet, Morvena peut interrompre ces travaux. Elle communique sans retard injustifié le motif et la solution proposée. Les travaux non concernés se poursuivent dans la mesure où cela est raisonnablement possible sur le plan technique et organisationnel. Les conséquences sur le planning, les coûts et une éventuelle fin du contrat sont appréciées selon les dispositions applicables de la présente convention ; l’interruption ne constitue pas en elle-même un accord sur des travaux supplémentaires.

C5 Paiement et planning

C5.1 L’acompte, sa date de réception et les éventuels paiements intermédiaires figurent dans l’offre acceptée. Un délai de paiement expressément convenu prévaut. Sans un tel accord, le solde exigible doit être reçu au plus tard à l’expiration du délai d’enlèvement de C9.1 et, en tout état de cause, avant tout enlèvement, expédition ou autre remise anticipés. Le défaut d’enlèvement ne reporte pas cette échéance. Morvena indique la date d’échéance concrète dans l’avis de mise à disposition et la facture. En cas de contestation fondée, vous conservez le droit légal de suspendre un montant proportionné ; le solde non contesté reste dû.

C5.2 L’offre acceptée ou l’annexe de planification acceptée par les parties indique soit un délai indicatif seul, soit un délai indicatif et un délai maximal, exprimés en jours ouvrables. Pour ces seuls délais d’exécution, les jours ouvrables sont du lundi au vendredi, à l’exclusion des jours fériés légaux belges et des jours de remplacement fixés collectivement, des congés du bâtiment, des jours sectoriels de réduction du temps de travail, de repos et de pont suivant le calendrier de la construction de la CP 124 pour le Limbourg de l’année concernée. Ce calendrier est accessible via la page d’accueil de Bouwunie (https://www.bouwunie.be), rubrique congés du bâtiment et jours de repos. Les jours librement choisis individuellement ou au niveau de l’entreprise comptent comme jours ouvrables. Les délais prennent fin lors de l’avis indiquant que la finition convenue est techniquement achevée et que les pièces sont effectivement disponibles à l’atelier pour inspection et enlèvement. Le transport ne relève jamais de ces délais ni de la mission de finition. L’enlèvement de biens encore à traiter fait l’objet d’un accord préalable distinct ; le transport de biens finis fait l’objet d’un accord concret distinct après l’avis de mise à disposition.

C5.3 Les délais commencent le premier jour ouvrable suivant le dernier des événements suivants : (1) réception de la dernière pièce à fournir pour la mission, (2) réception du paiement intégral de l’acompte convenu et (3) dernière commande ou modification de commande confirmée par les deux parties. Si aucun acompte n’est convenu, la deuxième condition est réputée remplie. Morvena n’est pas tenue de commander des matériaux, de réserver définitivement une capacité de production ou de commencer les travaux avant que l’intégralité de l’acompte demandé soit irrévocablement créditée sur son compte et que les informations, biens et approbations nécessaires aient été fournis correctement et en temps utile. Les délais d’exécution prenant fin à l’avis de disponibilité ne commencent qu’une fois toutes ces exigences remplies. Toute autre condition de commencement est précisée préalablement.

C5.4 Facturation et livraison partielles ont lieu uniquement selon un phasage préalable ou avec votre accord et sans désavantage déraisonnable.

C5.5 Vous vérifiez la liste des pièces, les faces visibles et les choix de couleur et de finition soumis, puis donnez par écrit les validations nécessaires à la production, par exemple par e-mail. Le silence n'est pas une approbation. Morvena n'est pas tenue de commencer le travail concerné sans validation et en indique les conséquences selon C5.3 et C5.10. Désignez une personne de contact et précisez les décisions qu'elle est autorisée à prendre pour vous.

C5.6 Une modification de commande fait recommencer les délais de la partie concernée dès que les conditions de commencement de cette partie sont remplies. Les délais recommencent pour toute la mission si la modification affecte son exécution dans son ensemble. Une correction administrative sans incidence sur l’exécution ne fait pas recommencer les délais. Le commencement et les délais s’appliquent séparément aux lots ou missions partielles convenus séparément.

C5.7 Les dates de calendrier mentionnées par Morvena pour illustrer la planification sont données à titre d’exemple. Pour calculer le temps d’exécution, les délais convenus en jours ouvrables et leurs règles de commencement prévalent sur ces dates.

C5.8 Lorsqu’un seul délai indicatif est convenu, il constitue une estimation. Son seul dépassement n’entraîne pas automatiquement une indemnisation ou une résolution. Morvena reste tenue d’exécuter la mission dans

un délai raisonnable. En cas de dépassement prévisible ou effectif, les parties discutent d'un délai maximal contraignant tenant compte des délais raisonnables usuels selon la nature, l'étendue et les circonstances de la mission. L'absence d'accord ne suspend pas l'obligation d'exécuter dans un délai raisonnable. Le séchage, le durcissement, les essais, les reprises, les conditions météorologiques et ambiantes, la disponibilité des matériaux et les prestations de tiers peuvent influencer la planification.

C5.9 Lorsqu'un délai indicatif et un délai maximal sont convenus, le premier est une estimation de planification et le second constitue la limite contractuelle d'exécution. Le seul dépassement du délai indicatif n'entraîne pas d'indemnisation ou de résolution si le délai maximal est respecté. Les circonstances énumérées pour le délai indicatif peuvent influencer la planification dans cette marge, mais ne prolongent pas automatiquement le délai maximal. Une prolongation résulte d'un accord ou d'une cause contractuelle ou légale de suspension applicable.

C5.10 Dès que Morvena prévoit raisonnablement qu'un délai indicatif ou maximal ne pourra être respecté, elle informe le client sans retard injustifié de la cause, des conséquences attendues et des mesures possibles. Cette information peut être orale ou écrite. Les parties discutent d'une solution raisonnable, telle qu'une replanification ou une exécution partielle convenue. Une proposition de modification d'un délai maximal ne prend effet qu'avec l'accord du client, lequel peut également se déduire d'un silence circonstancié manifestant son acceptation.

C5.11 En cas de dépassement du délai maximal applicable ou, à défaut, d'un délai raisonnable d'exécution, le client met d'abord Morvena en demeure par écrit, par exemple par courriel, et lui accorde un délai supplémentaire d'exécution approprié. Ce délai tient compte des prestations restantes et du temps techniquement nécessaire. Les recours fondés sur le retard ne peuvent être exercés qu'après l'expiration infructueuse de ce délai supplémentaire et si les autres conditions applicables sont remplies. Les droits légaux auxquels il ne peut être dérogé restent préservés. Pour l'indemnité forfaitaire, le régime de remède de C7.2 s'applique.

C5.12 Si l'acompte demandé n'est pas intégralement reçu à la date ou dans le délai convenu, ou si les pièces ne sont pas reçues dans le délai d'apport convenu, Morvena peut demander la révision des délais indicatif et maximal concernés, même si leur point de départ est déjà reporté selon les règles de commencement. La révision tient compte des conséquences démontrables sur le créneau provisoire de production, la prochaine capacité raisonnablement disponible et les délais modifiés d'approvisionnement des matériaux nécessaires. Le créneau provisoire concerné ne doit pas être maintenu disponible. Cette règle s'applique également aux dates d'exécution qualifiées de contraignantes. Morvena communique les conséquences sans retard injustifié. Après réception de l'acompte et des pièces, la mission est replanifiée selon la prochaine capacité raisonnablement disponible. Les parties conviennent de délais adaptés et des éventuelles dates indicatives qui en résultent, ou d'une annulation et de son décompte. L'absence d'accord n'autorise pas un report indéfini ; les recours contractuels et légaux applicables restent ouverts.

C5.13 En cas de paiement par virement, la date retenue est celle à laquelle le montant est reçu sur le compte de Morvena. Un ordre ou justificatif de paiement ne remplace pas cette réception. Un paiement partiel ne reporte pas l'échéance du solde exigible restant. Un arrangement de paiement ne modifie les conditions initiales que dans la mesure expressément convenue par les parties.

C6 Rétractation à distance ou hors établissement

C6.1 Pour un contrat à distance ou hors établissement, vous disposez en principe de quatorze jours calendaires pour vous rétracter sans motif. Pour les services, le délai commence après la conclusion ; pour les biens, après réception physique par vous ou votre tiers désigné autre que le transporteur. Pour plusieurs biens ou parties livrés séparément, les règles légales de dernière réception s'appliquent.

C6.2 Notifiez une déclaration non équivoque à info@morvena.be ou VDB Origin BV, Industrieweg-Zuid 1358, 3520 Zonhoven. Le formulaire type joint est facultatif. L'envoi avant l'expiration suffit. Lorsque la loi l'exige pour une conclusion en ligne, Morvena prévoit aussi une fonction de rétractation.

C6.3 Pour commencer un service pendant ce délai, Morvena recueille votre demande expresse distincte. La rétractation n'est perdue après exécution complète que si le consentement préalable et la reconnaissance de cette perte légalement requis ont été obtenus. En cas de rétractation antérieure, vous ne payez que la partie proportionnelle légalement due du service fourni, si les obligations d'information et de demande ont été remplies.

C6.4 L'exception légale du sur-mesure peut concerner les biens fabriqués selon vos spécifications ou clairement personnalisés. Morvena précise à l'avance les biens et l'exception légale invoquée. Le traitement d'un bien existant du client n'est pas exclu par la seule appellation sur mesure.

C6.5 En cas de rétractation valable, Morvena rembourse les paiements reçus, frais de livraison standard applicables compris, sans retard et au plus tard quatorze jours après notification, par le même moyen sauf accord gratuit différent. La retenue légale d'une rémunération proportionnelle des services reste possible. Pour la vente, le remboursement peut attendre réception des biens ou preuve de retour, sauf si Morvena les reprend elle-même.

C6.6 Les biens vendus à retourner sont renvoyés au plus tard quatorze jours après notification. Les frais directs de retour ne vous incombent que s'ils ont été correctement communiqués au préalable. Pour les biens non retournables normalement par la poste, l'offre indique à l'avance les frais ou une estimation légalement admise. Vous ne répondez de la dépréciation résultant de manipulations au-delà du nécessaire pour établir nature, caractéristiques et fonctionnement que dans les conditions légales. Le retour de vos propres biens confiés pour traitement est organisé séparément.

C6.7 En cas d'information manquante, la prolongation légale et les autres conséquences s'appliquent. Un contrat conclu à l'atelier ne comporte pas de droit légal général de rétractation, sauf règle particulière applicable ou droit expressément accordé.

C7 Annulation hors rétractation

C7.1 En dehors d'un droit légal de rétractation ou de résolution ou d'un régime distinct de fin du contrat prévu par la présente convention, vous pouvez annuler totalement ou partiellement par écrit. Pour la partie annulée, Morvena facture les prestations utilement exécutées, les matériaux spécifiquement commandés non récupérables, les engagements inévitables envers des tiers et le dommage raisonnable démontrable, y compris le bénéfice perdu causé par l'annulation dans la mesure légalement indemnisable. Les coûts économisés, récupérations et l'affectation de la capacité libérée à d'autres travaux sont déduits dans la mesure où ils réduisent le dommage ; aucun dommage n'est indemnisé deux fois. Les montants déjà payés sont imputés et tout excédent par rapport au décompte final légitimement dû est remboursé. Le forfait B2B de 30 pour cent ne s'applique pas.

C7.2 En cas de retard ou d'inexécution de la prestation principale imputable à Morvena, vous avez droit à l'indemnité forfaitaire suivante. Sauf lorsque la loi dispense de mise en demeure ou de délai de remède, vous mettez Morvena en demeure par écrit et lui accordez au moins quatorze jours calendrier après réception pour exécuter; un délai plus long convenu et acceptable pour vous est respecté. Si le manquement subsiste ensuite, l'indemnité est de 20 euros pour un prix de la partie concernée jusqu'à 150 euros; 30 euros plus 10 pour cent de la tranche au-delà de 150 euros pour un prix de 150,01 à 500 euros; et 65 euros plus 5 pour cent de la tranche au-delà de 500 euros pour un prix supérieur, avec un maximum de 2.000 euros. La base est le prix convenu TVA comprise de la partie retardée ou non exécutée. Vous ne devez pas prouver le montant de votre dommage pour ce forfait. Le maximum de 2.000 euros s'applique uniquement à ce forfait. Les droits légaux du consommateur restent préservés. Le forfait est imputé sur toute indemnité couvrant le même dommage.

C8 Livraison, transport et inspection

C8.1 Le transport ne fait pas partie de la mission de finition ni de ses délais d'exécution. L'enlèvement de biens encore à traiter fait l'objet d'un accord préalable distinct ; le transport de biens finis fait l'objet d'un accord concret distinct après l'avis de mise à disposition. Pour l'enlèvement et la livraison de vos biens existants dans le cadre de notre service de finition, nous déterminons préalablement qui transporte, charge, arrime et décharge, ainsi que l'emballage et l'assurance prévus. Pour un transport que vous commandez vous-même à un transporteur non proposé par Morvena, vous concluez vous-même le contrat de transport. Lorsque Morvena ou un transporteur qu'elle engage en son propre nom assure le transport, Morvena assume les obligations légales correspondant à son rôle réel. La responsabilité pour perte, dommage et retard est appréciée selon ce rôle, la cause du dommage et le droit applicable, dans le respect des règles légales de preuve. Un accord normal de transport ne dispense pas Morvena de son propre devoir de diligence ni d'une responsabilité qu'elle ne peut exclure.

C8.2 Si la commande constitue juridiquement une vente de biens à un consommateur, le risque ne passe en principe qu'à la réception physique par vous ou un tiers désigné autre que le transporteur. Si vous choisissez et engagez vous-même un transporteur non proposé par Morvena, l'exception légale lors de la remise à ce transporteur s'applique. Cette règle de vente ne s'applique pas à un simple service de finition sur vos biens existants du seul fait du transport. Les règles impératives de transport et de protection des consommateurs demeurent applicables. Qualifier le transport de faveur ou de service complémentaire ne les modifie pas.

C8.3 Avant l'enlèvement, Morvena offre une possibilité raisonnable d'inspecter les pièces finies dans l'atelier, avec suffisamment de temps, de lumière et d'accès aux faces visibles pertinentes et aux références

convenues. Même lorsque Morvena ou un tiers assure le transport, il vous est recommandé d'inspecter préalablement vous-même ou de désigner un expert habilité. Les dommages apparents, pièces manquantes et écarts sont de préférence signalés par écrit avant le chargement, par élément, emplacement et nature. Une constatation concrète ou un accord exprès sur un écart connu est consigné séparément. Une signature attestant uniquement la réception, l'absence d'inspection ou le départ de l'atelier ne constituent pas en eux-mêmes une renonciation à vos droits légaux.

C8.4 Morvena donne des consignes concrètes de durcissement, manipulation, stockage et entretien. Un dommage résultant de façon démontrable de leur non-respect peut ne pas engager sa responsabilité ; cela ne limite pas les droits pour une cause dont elle répond.

C8.5 L'enlèvement par un tiers exige que vous communiquiez au préalable son identité et son mandat. Morvena peut demander une preuve appropriée. Transmettez également les instructions d'utilisation, de durcissement et d'entretien à votre transporteur, installateur et aux utilisateurs.

C8.6 Pour un enlèvement, une livraison ou un travail sur site convenus, vous fournissez des informations exactes sur le poids, les dimensions, l'accessibilité et les circonstances particulières. Les parties déterminent qui fournit le véhicule, l'emballage, la protection et les moyens de chargement et de déchargement, ainsi que le lieu d'enlèvement ou de livraison convenu. Le portage par escalier, le levage, le démontage, le montage et le déplacement à l'intérieur des bâtiments ne sont inclus que s'ils sont convenus ou constituent une partie nécessaire de la prestation expressément promise. Vous assurez l'accessibilité, les emplacements de stationnement et les moyens d'accès convenus ainsi que les autorisations nécessaires pour votre site. Morvena peut refuser ou interrompre une opération dangereuse. Une exécution modifiée et les prestations supplémentaires suivent C4. Un déplacement inutile et un temps d'attente ne sont payants que selon des tarifs préalablement acceptés et dans la mesure où leur cause vous est imputable ; la répartition des risques de C8.1-C8.2 reste applicable.

C8.7 Le fait de pouvoir manipuler ou transporter les pièces ne signifie pas qu'elles sont entièrement durcies. Morvena indique pour chaque mission les temps d'attente et restrictions pertinents pour l'empilage, les intercalaires, les adhésifs, les films, le montage, le nettoyage, les charges, l'humidité et la chaleur. Conservez ces instructions. Une demande d'enlèvement anticipé est appréciée quant à sa faisabilité technique. Morvena communique les conséquences raisonnablement prévisibles ; les dommages causés par l'enlèvement anticipé convenu sont appréciés conformément à C8.4 et C10.6.

C9 Enlèvement et stockage

C9.1 Le délai d'enlèvement est de cinq jours ouvrables après notification prouvable de la disponibilité des pièces techniquement terminées et effectivement disponibles, sauf accord contraire. Le premier jour ouvrable est celui suivant l'envoi ; les samedis, dimanches et jours fériés légaux belges ne sont pas comptés. Morvena indique les biens concernés, la date limite d'enlèvement, la possibilité pratique d'inspection, l'échéance de paiement selon C5.1 et le début du prix de stockage préalablement accepté. Pour un enlèvement partiel convenu conformément à C5.4, le délai s'applique séparément aux pièces concernées. Un délai de paiement distinct ne prolonge pas automatiquement le délai d'enlèvement.

C9.2 À partir du sixième jour ouvrable après la notification, ou d'une autre date convenue à l'avance, les frais de stockage ne sont dus que selon un prix TVA comprise ou un calcul accepté avant le contrat. La confirmation indique le tarif journalier, la méthode de mesure, la date de départ et les éventuels suppléments. Aucun minimum caché ou nouveau forfait mensuel ne naît au changement de mois. Le stockage rémunère la garde supplémentaire réelle et n'est pas une sanction supplémentaire de non-paiement; les mêmes frais ne sont pas facturés deux fois. Un refus justifié de réception en raison d'un manquement de Morvena n'est pas traité comme un simple enlèvement tardif.

C9.3 En cas de défaut persistant d'enlèvement, Morvena vous met en demeure par écrit et vous accorde un dernier délai raisonnable. Elle peut y annoncer un transfert nécessaire vers un stockage externe adapté, en indiquant le motif, la date envisagée et les coûts ou la méthode de calcul préalablement convenus. Après l'expiration infructueuse de ce délai, elle peut faire effectuer ce stockage dans la mesure nécessaire et raisonnable. Seuls les coûts préalablement acceptés et légitimement dus sont facturés. Le stockage externe n'exonère pas Morvena de la responsabilité de ses propres manquements. La vente, l'évacuation ou la destruction de vos biens ne peut intervenir que sur un fondement légal applicable ou en vertu d'une décision judiciaire exécutoire.

C10 Défauts et garantie

C10.1 Les services ou travaux sur vos biens existants suivent les règles légales de ce contrat. La vente de biens de consommation, y compris les cas légalement assimilés, ouvre les droits de conformité. Pour les biens neufs, la garantie légale est en principe de deux ans après livraison. Le contenu réel de la mission détermine la qualification, pas seulement son titre.

C10.2 Signalez un défaut dès que possible avec numéro de projet, description et si possible photos. Les délais B2B de cinq jours ouvrables ou douze mois ne limitent pas vos droits légaux. Morvena bénéficie d'une possibilité raisonnable d'examen sans entraver vos remèdes légaux.

C10.3 Lorsque la garantie légale de conformité s'applique, réparation ou remplacement ont lieu gratuitement, dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur selon les conditions légales. Les frais nécessaires de transport, main-d'œuvre et matériaux ne vous sont pas imputés. Réduction du prix ou résolution restent possibles dans les cas légaux.

C10.4 Morvena, nom commercial de VDB Origin BV (BE0764.462.542), Industrieweg-Zuid 1360, 3520 Zonhoven, accorde également aux missions privées une garantie commerciale de 12 mois à compter de la mise à disposition à l'atelier. Cette garantie fait partie intégrante des présentes conditions consommateurs.

C10.5 La garantie couvre les défauts d'exécution démontrables de notre propre finition dans le système et les conditions d'utilisation convenus, tels qu'un défaut anormal d'adhérence, des cloques, un écaillage ou un écart substantiel par rapport à la référence écrite contraignante causé par un défaut d'exécution de Morvena. Elle couvre notre finition quel que soit le lieu d'utilisation des pièces, dans le cadre de l'usage convenu.

C10.6 La garantie ne couvre pas les mouvements du support, les défauts de conception ou de préparation du client, les produits préexistants inconnus, la contamination, l'usure, les rayures, un usage ou entretien inadapté, un stockage inadapté, le transport, le montage, l'utilisation avant durcissement complet ou les modifications par des tiers, dans la mesure où le défaut en résulte. Les variations convenues ou inhérentes à la finition ne constituent pas un défaut d'exécution.

C10.7 Signalez un défaut dès que possible à info@morvena.be ou par écrit à l'adresse de l'atelier, avec la référence de votre projet, la pièce concernée, une description et, si possible, des photos. Nous examinons le signalement et réparons ou réexécutons gratuitement la finition de la pièce concernée en cas de défaut d'exécution couvert. Convenez préalablement avec nous de l'inspection et d'un éventuel transport.

C10.8 Vos droits légaux restent intégralement préservés. Lorsque la garantie légale de conformité s'applique, vous conservez les recours légaux gratuits contre le vendeur. Les délais de signalement B2B, les plafonds de responsabilité et la déchéance définitive de garantie après cinq jours ouvrables ne s'appliquent pas à cette garantie privée.

C10.9 Pour cette garantie commerciale, la date de mise à disposition est celle mentionnée dans l'avis écrit à laquelle la finition convenue est techniquement terminée et effectivement disponible pour inspection et remise. Une simple date de production prévue ne vaut pas mise à disposition. Un enlèvement ultérieur à votre demande ne reporte pas cette date. En cas de mise à disposition partielle, la date s'applique aux éléments concernés. Le défaut d'exécution couvert doit se manifester pendant la période de garantie et être signalé dans les meilleurs délais conformément à C10.7. Cela ne limite aucun droit ni délai légal.

C10.10 La réparation ou réfection sous garantie commerciale porte sur la pièce affectée par le défaut d'exécution couvert. Elle n'entraîne pas automatiquement le remplacement du support, le renouvellement de toute la commande ou la réfection de pièces intactes. Morvena examine néanmoins ce qui est nécessaire pour rétablir correctement la finition convenue de la pièce concernée. Un remède légal plus étendu, si nécessaire, reste préservé.

C10.11 Avant réparation, convenez du lieu d'examen et de réfection et de la personne chargée du démontage, de l'emballage, du transport et du remontage. Ces prestations accessoires ne sont pas automatiquement comprises dans la garantie commerciale volontaire; Morvena indique au préalable celles qu'elle assume et les éventuels frais soumis à votre acceptation. Les frais légalement à sa charge le restent. C10.3 demeure intégralement applicable lorsque la garantie légale de conformité s'applique.

C10.12 Un examen hors garantie couverte ou remède légal ne peut donner lieu qu'à des frais raisonnables expressément acceptés au préalable. Avant cet examen, vous recevez le prix ou son mode de calcul et décidez de commander la prestation payante. Le seul rejet d'une réclamation ne rend pas des frais d'examen exigibles.

C10.13 Conservez la pièce concernée, les photos pertinentes et les circonstances d'apparition du défaut. Laissez à Morvena une possibilité raisonnable d'examen avant démontage non urgent, destruction ou

réparation par un tiers. Convenez au préalable d'une intervention aux frais de Morvena, sauf limitation urgente et nécessaire du dommage ou droit légal applicable. Dans ce cas, documentez état, urgence et frais et informez Morvena dès que possible.

C10.14 Une réparation sous garantie commerciale volontaire ne modifie pas l'échéance initiale des autres pièces. Pour la pièce réparée, la durée commerciale restante continue, sauf prolongation promise par écrit. Les règles légales de suspension, prolongation ou nouveau délai et la responsabilité relative à la réparation elle-même restent préservées.

C11 Responsabilité et suspension

C11.1 Morvena répond selon la loi applicable. Elle n’exclut pas sa responsabilité pour faute intentionnelle, faute lourde d’elle-même ou de ses préposés, lésion, décès ou inexécution d’une obligation essentielle. Les plafonds B2B et exclusions de dommages consécutifs ne s’appliquent pas.

C11.2 Vous prenez des mesures raisonnables pour limiter le dommage évitable. Seul le dommage présentant le lien causal légalement requis est indemnisable.

C11.3 En cas de manquement substantiel, Morvena peut suspendre ses prestations de manière proportionnée après une notification claire et, si nécessaire, un délai raisonnable pour remédier au manquement. Dans la mesure permise par la loi, elle peut retenir les biens concernés jusqu’au paiement des montants exigibles liés à la mission portant sur ces biens. Un délai de paiement convenu et une suspension légalement justifiée par le consommateur restent applicables. Pour une dette faible et sérieusement contestée, les biens ne sont pas retenus de manière disproportionnée lorsqu’une garantie adéquate est proposée.

C12 Retard de paiement

C12.1 Pour une dette échue impayée, Morvena envoie d’abord un rappel gratuit avec les informations légales et un délai d’au moins quatorze jours calendaires. En cas d’envoi électronique, il commence le lendemain ; par poste, le troisième jour ouvrable après envoi. Un délai indiqué plus long est respecté.

C12.2 En cas de non-paiement après le délai d’attente, un intérêt de retard simple est dû sur le principal exigible restant au taux d’intérêt légal ordinaire en matière civile, sans dépasser le maximum du Livre XIX du Code de droit économique. Si Morvena répond aux critères légaux de PME et l’indique expressément dans le premier rappel, cet intérêt, en cas de non-paiement dans le délai, est calculé dès le jour calendrier suivant l’envoi du rappel. Sinon, il débute après le délai d’attente. Aucun intérêt ni indemnité n’est réclamé pendant ce délai. Un délai expressément accordé plus favorable est respecté; les paiements réduisent la base de calcul dès réception.

C12.3 Après le délai d’attente, une seule indemnité forfaitaire de recouvrement amiable est également due sur le principal exigible restant: 20 euros jusqu’à 150 euros; 30 euros plus 10 pour cent de la tranche au-delà de 150 euros pour un solde de 150,01 à 500 euros; 65 euros plus 5 pour cent de la tranche au-delà de 500 euros pour un solde supérieur, avec un maximum de 2.000 euros. Cette indemnité couvre tous les frais administratifs propres et de recouvrement amiable de la même dette. Aucun supplément distinct par rappel, phase de dossier, agence de recouvrement ou intervention amiable d’un huissier n’est ajouté. Un plafond légal inférieur et le contrôle judiciaire restent applicables. Les frais judiciaires et d’exécution légalement récupérables suivent leur régime légal sans forfait de procédure propre supplémentaire. L’indemnité réciproque en cas de manquement imputable à Morvena figure à C7.2.

C12.4 Vous pouvez contester la dette de manière motivée via info@morvena.be et demander des justificatifs. Paiements, crédits et postes contestés sont traités avant calcul des frais. Les frais B2B et la déchéance de garantie ne s’appliquent pas.

C13 Force majeure et fin de contrat

C13.1 En cas d’impossibilité d’exécution non imputable à la partie concernée, l’obligation affectée ainsi que ses délais indicatif et maximal en cours sont suspendus aussi longtemps et dans la mesure où la force majeure empêche l’exécution. Le caractère imprévisible et inévitable de l’empêchement est pris en compte. La partie concernée informe l’autre sans retard injustifié, explique l’obstacle concret et sa durée attendue et prend des mesures raisonnables pour en limiter les effets. À la fin de l’empêchement, la partie restante du délai reprend son cours.

C13.2 Si la force majeure temporaire dure plus de soixante jours calendrier, chaque partie peut mettre fin par écrit à la partie affectée non exécutée, sans indemnité du fait de cette cessation. Les prestations utiles exécutées et les frais démontrables dus légalement ou contractuellement sont décomptés ; les acomptes

correspondant à des prestations non dues sont remboursés. Les conséquences légales d'une impossibilité définitive et les droits impératifs à une cessation plus précoce restent préservés. Cette disposition ne couvre pas le dol ou la faute lourde propre et n'efface pas une responsabilité déjà encourue.

C13.3 En cas de changement imprévu rendant l'exécution excessivement onéreuse, une partie peut demander une renégociation si les conditions légales sont remplies. La demande seule ne confère pas un droit illimité de suspendre les prestations ou le paiement. À défaut d'accord, les recours légaux s'appliquent.

C13.4 En cas de cessation, le décompte est établi selon les dispositions applicables. Les acomptes correspondant à des prestations non dues sont remboursés.

C13.5 Morvena peut mettre fin totalement ou partiellement au contrat en cas de manquement substantiel qui vous est imputable, après une mise en demeure écrite précisant le manquement et un délai raisonnable pour y remédier. La fin du contrat est notifiée par écrit avec son motif et sa portée. Une fin immédiate n'est possible que lorsque la gravité ou le caractère définitif du manquement la justifie selon la loi. Les prestations légitimement dues et le dommage démontrable sont décomptés après déduction des coûts économisés et paiements déjà reçus, sans double indemnisation. Cela ne confère pas à Morvena un droit discrétionnaire d'annuler une mission acceptée pour des raisons commerciales ; C3.8 et C13.1 à C13.4 conservent leurs propres conditions d'application.

C14 Images et données personnelles

C14.1 Morvena utilise les données nécessaires au suivi de l'offre, de l'exécution, du paiement et du dossier et aux obligations légales selon l'information fournie. Le consentement marketing n'est pas une condition de la mission.

C14.2 Votre nom, logement reconnaissable, localisation exacte ou images ciblées de personnes ne sont publiés qu'avec le consentement distinct requis ou une autre base valable démontrable. Le formulaire précise finalité, images, canaux et durée. Le consentement est libre et révocable pour l'avenir via info@morvena.be. Un refus n'influence ni prix ni exécution.

C14.3 Les recettes, descriptions de procédés, développements d'essais et autres connaissances techniques créés par Morvena restent à Morvena. Le prix rémunère la finition convenue et n'inclut pas leur transfert ou communication, sauf accord distinct. Vous pouvez utiliser, entretenir et faire réparer normalement le bien fini; les informations nécessaires d'usage et de sécurité sont fournies. L'utilisation de documents confidentiels de Morvena pour reproduction par un tiers exige son accord.

C14.4 Les parties utilisent les informations techniques et de projet raisonnablement identifiables comme confidentielles uniquement pour l'exécution et le suivi, et ne les partagent que si nécessaire. Sont exclues les informations licitement publiques, obtenues indépendamment ou devant être communiquées légalement. Morvena peut recourir à des partenaires spécialisés et reste votre interlocuteur contractuel pour ses obligations.

C14.5 Morvena peut réaliser et conserver les images de projet et constatations techniques nécessaires à l'exécution, au contrôle qualité, à la remise et au traitement ou à la preuve de réclamations et demandes, conformément aux règles applicables en matière de protection des données.

C15 Réclamations et litiges

C15.1 Adressez vos réclamations à info@morvena.be. Morvena examine la réclamation et communique la suite appropriée ainsi que le délai attendu d'examen ou de réparation.

C15.2 Après une réclamation préalable auprès de Morvena, vous pouvez saisir le Service de Médiation pour le Consommateur via www.consumentenombudsdienst.be.

C15.3 Le droit belge s'applique avec maintien des protections impératives du droit international applicable. Vous conservez l'accès au juge légalement compétent. Une clause invalide n'est pas appliquée ; le reste du contrat subsiste si légalement possible.

C15.4 Pour les modifications portant uniquement sur un délai maximum, le régime particulier d'accord de C5.10 s'applique. Pour les autres modifications et approbations techniques, les règles suivantes s'appliquent. Confirmez les modifications et approbations techniques par lettre, courriel ou autre communication écrite pouvant être conservée et dont le contenu est suffisamment clair. Les parties signalent à temps toute modification de leurs coordonnées. Les offres, confirmations de commande, courriels, fiches de production, métrés, bons de travail, preuves d'enlèvement, photographies, journaux numériques et copies numériques durables peuvent servir de preuve, dans le respect de vos moyens et droits légaux en matière de preuve. Ils ne constituent pas une preuve irréfragable au détriment du consommateur.