CONDITIONS **GÉNÉRALES**

E-Mperium VOF / Laadnatie - version du 29 août 2026

E-Mperium VOF, exerçant ses activités sous la dénomination commerciale « Laadnatie »
Siège social : Gistelsteenweg 112B, 8490 Jabbeke
N° BCE/TVA : BE 0793.857.502 | RPM Gand, division Bruges
+32 50 89 40 32 | hello@laadnatie.com | www.laadnatie.com

Les dispositions légales impératives, en particulier la législation belge relative à la protection des consommateurs, prévalent toujours sur les présentes conditions. Les présentes conditions ne privent le Consommateur d'aucun de ses droits légaux.

1. Définitions, champ d'application et priorité

1.1 « E-Mperium » désigne E-Mperium VOF, agissant sous la dénomination commerciale Laadnatie. Le « Client » désigne toute personne physique ou morale qui sollicite un devis, conclut un contrat ou bénéficie d'une prestation. Le « Consommateur » désigne toute personne physique qui agit principalement à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Le « Client professionnel » désigne tout autre Client.

1.2 Les présentes conditions s'appliquent aux devis, commandes, ventes, livraisons, installations, entretiens, réparations, services numériques ou administratifs et factures d'E-Mperium, dans la mesure où elles ont été communiquées ou mises à la disposition du Client sur un support durable avant la conclusion du contrat.

1.3 En cas de contradiction, les dispositions particulières expressément convenues dans le devis ou le bon de commande prévalent sur les présentes conditions. Les présentes conditions prévalent sur la documentation technique générale. Les conditions d'un Client professionnel ne s'appliquent que si E-Mperium les a expressément acceptées par écrit.

1.4 Les dérogations ne sont valables que si elles ont été convenues par écrit ou par voie électronique. Le droit impératif et les accords négociés individuellement prévalent toujours.

2. Devis, informations et conclusion du contrat

2.1 Les devis sont sans engagement et, sauf indication contraire, restent valables pendant 30 jours calendrier à compter de la date du devis. Le devis décrit les caractéristiques essentielles, les prestations incluses, le prix ou le mode de calcul, la durée de validité et, dans la mesure du possible, la durée estimée d'exécution.

2.2 Le contrat est conclu par l'acceptation expresse, écrite ou électronique, du devis ou du bon de commande, notamment via Teamleader, par e-mail ou par signature électronique. Le versement d'un acompte ne vaut acceptation que si cela est clairement indiqué dans le devis ou l'invitation au paiement et si le Client a reçu préalablement les documents contractuels.

2.3 E-Mperium remet ou confirme le contrat et les présentes conditions sur un support durable. Si un Consommateur verse un acompte, il reçoit un bon de commande ou une confirmation de contrat contenant les informations requises par la loi, notamment l'identité et le numéro d'entreprise d'E-Mperium, la date et la référence, la description et la quantité, le prix total, l'acompte, le solde et le délai de livraison ou d'exécution. Le silence, l'absence de sélection d'un choix distinct ou le recours à une case précochée ne valent pas consentement lorsque la loi exige un consentement exprès.

2.4 Les erreurs manifestes de rédaction, de calcul ou matérielles n'engagent pas E-Mperium. E-Mperium signale toute correction avant l'exécution. Le Client peut accepter le devis corrigé ou résilier le contrat sans frais si la correction implique une modification substantielle.

2.5 Les modifications ultérieures ne sont contraignantes qu'après accord écrit ou électronique des deux parties, précisant leurs conséquences sur le prix et le calendrier.

3. Prix, taxes et frais non inclus

3.1 Les prix destinés aux Consommateurs sont indiqués sous forme de prix total, TVA comprise, incluant tous les frais obligatoires pouvant être déterminés à l'avance. Les prix destinés aux Clients professionnels s'entendent hors TVA, sauf mention contraire expresse.

3.2 Le prix est basé sur les informations fournies par le Client, l'état apparent des lieux et les hypothèses figurant dans le devis. Les frais liés au contrôle électrique, au gestionnaire de réseau, au permis, aux travaux d'excavation, à la remise en état des finitions, à la nacelle élévatrice, à l'interdiction de stationnement, à l'abonnement, au CPO/back-office, aux données mobiles ou à d'autres tiers ne sont inclus que si le devis le mentionne expressément.

3.3 Si, au cours de l'exécution des travaux, des circonstances imprévisibles ou non visibles au préalable apparaissent, telles que des conduites cachées, une capacité électrique insuffisante, des matériaux suspectés de contenir de l'amiante, un sol instable ou une installation existante non conforme, E-Mperium interrompt les travaux concernés si nécessaire et informe le Client de la solution technique, du surcoût et du retard éventuel. Les travaux supplémentaires ne seront pas effectués sans accord préalable, à l'exception des mesures strictement nécessaires pour prévenir un risque immédiat pour la sécurité ou des dommages supplémentaires.

3.4 Toute modification de prix résultant d'une modification des souhaits du Client, des quantités ou de travaux supplémentaires approuvés est confirmée au préalable par écrit ou par voie électronique. E-Mperium ne modifie pas unilatéralement le prix sans motif objectif et préalablement identifiable.

4. Informations, lieu d'installation, autorisations et travaux préparatoires

4.1 Le Client fournit en temps utile les informations correctes et complètes raisonnablement nécessaires, notamment des photos, des plans, les données relatives au compteur et au raccordement, les dispositifs de sécurité existants, le tracé des câbles, le véhicule, les panneaux solaires, la batterie, le réseau et les fonctionnalités souhaitées. E-Mperium vérifie ces données avec le soin d'un professionnel, mais est en droit de présumer de leur exactitude lorsqu'une erreur n'est pas raisonnablement visible.

4.2 Avant tout perçage, meulage ou travail d'excavation, le Client signale la présence de conduites, câbles, chauffage au sol, joints d'étanchéité, risques de stabilité et matériaux dangereux cachés. E-Mperium reste responsable des dommages résultant de sa propre faute, mais n'est pas responsable d'un obstacle caché non signalé et raisonnablement indétectable.

4.3 Sauf si le devis le prévoit, le Client se charge d'obtenir les autorisations requises auprès du propriétaire, du bailleur, de l'association des copropriétaires (ACP), de l'employeur, du gestionnaire de la voirie ou de tout autre ayant droit, ainsi que des permis et des travaux préparatoires. Le Client garantit qu'il est légalement autorisé à faire réaliser l'installation.

4.4 L'absence d'informations, d'autorisations ou de travaux préparatoires peut entraîner la suspension de la planification. Les frais supplémentaires ne sont facturés que dans la mesure où ils ont été communiqués au préalable ou s'ils sont raisonnablement nécessaires et démontrables.

5. Étendue des travaux, travaux supplémentaires et matériaux de remplacement

5.1 Seules les prestations et les matériaux expressément mentionnés dans le devis ou le bon de commande font partie du contrat. La remise en état des peintures, des enduits, du pavage, du jardin, des sols, des calfeutrements coupe-feu ou d'autres finitions n'est incluse que si cela est expressément mentionné.

5.2 Les travaux supplémentaires sont décrits et chiffrés au préalable, ou réalisés selon un tarif horaire et un prix des matériaux communiqués à l'avance. Le Client les approuve par écrit ou par voie électronique. En cas de risque immédiat pour la sécurité, E-Mperium est autorisée à prendre uniquement les mesures de sécurité minimales et en informe le Client dans les plus brefs délais.

5.3 E-Mperium est en droit, pour des raisons objectives de disponibilité ou de compatibilité, de remplacer un matériel ou un composant par une alternative techniquement équivalente ou supérieure, sans augmentation de prix et sans perte de fonctionnalité essentielle, de qualité, de garantie ou de compatibilité. Le Client est informé au préalable lorsque la modification n'est pas purement accessoire. Un Consommateur peut refuser une alternative présentant une différence substantielle et résilier sans frais la partie concernée.

6. Planification, délais d'exécution et force majeure

6.1 Le devis indique un délai de livraison ou d'exécution, une date ou un créneau de planification clairement défini. E-Mperium exécute la prestation dans le délai ou le créneau convenu. Une date ne vaut échéance essentielle que si cela a été expressément convenu ; même lorsqu'elle n'est pas essentielle, E-Mperium reste tenue d'exécuter la prestation dans les délais. Si aucun délai n'a été convenu, E-Mperium livre les biens à un Consommateur dans le délai prévu par la loi et fournit les services dans un délai raisonnable.

6.2 En cas de retard prévisible, E-Mperium informe le Client dès que possible de la cause de ce retard et lui communique un calendrier révisé. Pour les Consommateurs, les droits légaux en cas de retard de livraison ou d'exécution restent applicables, notamment le droit, dans les cas prévus par la loi, de fixer un délai supplémentaire raisonnable, puis de résilier le contrat en tout ou en partie.

6.3 Si E-Mperium reste en défaut pour une raison qui lui est imputable après l'expiration d'un délai convenu, puis d'un délai supplémentaire raisonnable fixé par écrit, le Consommateur peut, outre ses recours légaux mais sans double indemnisation du même préjudice, demander une indemnité forfaitaire unique selon les tranches prévues à l'article 11.2, calculée sur le prix de la partie de la prestation affectée par le retard. E-Mperium n'applique pas cette indemnité forfaitaire dans la mesure où elle est manifestement disproportionnée par rapport au préjudice réellement prévisible.

6.4 La force majeure est un événement non imputable, raisonnablement imprévisible et inévitable qui rend l'exécution temporairement ou définitivement impossible. Un simple retard de livraison d'un fournisseur, un manque de personnel ou des conditions météorologiques normales ne constituent pas

automatiquement un cas de force majeure ; ce n'est le cas que si cet événement répond également à ces conditions et qu'aucune alternative raisonnable n'est disponible.

6.5 En cas de force majeure, les obligations concernées sont suspendues et les deux parties en limitent les conséquences. Si l'empêchement dure plus de 60 jours calendrier, chaque partie est en droit de résilier la partie non encore exécutée sans indemnité d'annulation. Les montants déjà versés pour des prestations non fournies sont remboursés.

7. Accès, sécurité et rendez-vous manqué

7.1 Le Client veille, au moment convenu, à garantir un accès sûr, libre et raisonnable au lieu d'installation, avec un espace de travail suffisant, une installation électrique accessible et les travaux préparatoires convenus. Il prend des mesures raisonnables pour la sécurité des personnes, des animaux, des véhicules et des biens présents dans la zone de travail.

7.2 E-Mperium est en droit d'interrompre l'exécution lorsque la situation est dangereuse, que l'installation existante est manifestement non conforme ou que les travaux ne peuvent être exécutés de manière responsable. E-Mperium explique la raison et la solution possible.

7.3 Si une intervention prévue ne peut débuter ou doit être interrompue pour une raison imputable au Client, et si le rendez-vous n'a pas été reporté au moins deux jours ouvrables à l'avance, E-Mperium peut facturer un forfait de 181,50 EUR TTC à un Consommateur ou de 150 EUR HT à un Client professionnel. Ce forfait couvre les frais administratifs, le déplacement et la perte du créneau de travail réservé, et ne se cumule pas avec une autre indemnisation pour le même préjudice.

7.4 Si, pour une raison qui lui est imputable et sans en avoir averti le Client en temps utile, E-Mperium ne se présente pas à un rendez-vous, le Consommateur a droit à un forfait équivalent de 181,50 EUR, à payer ou à déduire. Aucun forfait n'est dû en cas de force majeure ou lorsque l'autre partie accepte en temps utile un report sans frais.

8. Performances techniques, recharge intelligente et services numériques externes

8.1 Les puissances de recharge, capacités de stockage, rendements, pourcentages d'autoconsommation, économies, délais de retour sur investissement et disponibilités mentionnés sont des valeurs maximales ou des estimations, sauf s'il a été expressément convenu qu'il s'agissait de résultats garantis. Les performances réelles peuvent dépendre, entre autres, du réseau électrique, du raccordement au réseau, du véhicule, du chargeur embarqué, de l'équilibrage de charge, de la consommation domestique, de la température, des panneaux solaires, de l'état de la batterie, du micrologiciel et des paramètres.

8.2 Les applications, les plateformes cloud, le CPO/back-office, les cartes de recharge, les connexions SIM, Internet, les logiciels, les micrologiciels, les fournisseurs d'énergie et les gestionnaires de réseau peuvent être gérés par des tiers. E-Mperium ne garantit pas la continuité des services externes et n'est pas responsable d'une panne ou d'un changement de politique d'un tiers lorsqu'elle n'a elle-même commis aucune faute. Elle reste toutefois responsable de la bonne installation et configuration dans le cadre de la mission convenue et apporte une assistance raisonnable lors du diagnostic.

8.3 Les éventuels abonnements, frais de transaction, frais d'itinérance ou conditions de tiers sont communiqués avant la conclusion du contrat, dans la mesure où ils sont connus et applicables. Le Client veille à disposer d'une connexion Internet ou réseau appropriée et sécurisée lorsque celle-ci est nécessaire pour les fonctionnalités choisies.

8.4 L'accès à distance à une installation s'effectue exclusivement aux fins convenues de gestion, de surveillance ou d'assistance et conformément aux règles applicables en matière de protection de la vie privée. Le Client peut faire modifier les droits d'accès, étant entendu que certaines fonctionnalités ou l'assistance peuvent s'en trouver limitées.

9. Contrôle, gestionnaire de réseau et démarches administratives

9.1 Un contrôle électrique, un schéma, une déclaration auprès d'un gestionnaire de réseau, une activation CPO ou toute autre prestation administrative n'est inclus que si le devis le mentionne. E-Mperium peut organiser ces démarches au nom et pour le compte du Client.

9.2 L'organisme de contrôle, le gestionnaire de réseau et les autres tiers compétents déterminent de manière indépendante leur calendrier, leur évaluation et leur décision. E-Mperium ne peut garantir aucun résultat ni délai à cet égard, mais s'acquitte avec diligence de ses propres obligations relatives au dossier.

9.3 Toute remarque dont il est démontré qu'elle résulte d'une erreur dans les travaux exécutés par E-Mperium est corrigée sans frais supplémentaires ; le nouveau contrôle rendu nécessaire directement par cette erreur est également à la charge d'E-Mperium. Pour les remarques concernant une installation existante, les informations fournies par le Client, les travaux de tiers ou les éléments non inclus dans le devis, une proposition distincte est établie au préalable.

9.4 Un retard imputable à une instance indépendante ne suspend pas automatiquement une obligation de paiement incontestable. Le Client conserve toutefois le droit de retenir temporairement un montant contesté, raisonnable et proportionné, tant qu'un manquement grave, dûment étayé, n'a pas été résolu.

10. Livraison, risque et réserve de propriété

10.1 En cas de livraison distincte à un Consommateur, le risque de perte ou de détérioration est transféré dès que celui-ci, ou un tiers désigné par lui, prend physiquement possession des biens. Pour les matériaux et biens qu'E-Mperium doit mettre en œuvre ou installer dans le cadre des travaux convenus, le risque reste à la charge d'E-Mperium jusqu'à leur mise en œuvre ou, au plus tard, jusqu'à la réception des travaux concernés, sauf en cas de perte ou de dommage dont il est démontré qu'il a été causé par le Consommateur. Pour un Client professionnel, le risque est transféré lors de la livraison au lieu convenu, sauf accord écrit contraire.

10.2 Les marchandises livrées restent, dans la mesure où la loi le permet et où elles sont identifiables, la propriété d'E-Mperium jusqu'au paiement intégral des montants les concernant. Jusqu'à ce moment, le Client est tenu de les traiter avec soin et de ne pas les céder ni les grever.

10.3 E-Mperium ne peut demander la reprise des biens qu'après avoir mis le Client en demeure et laissé expirer sans paiement un délai raisonnable. Elle ne procède pas unilatéralement à la reprise des biens. La reprise n'a lieu qu'avec l'accord du Client ou sur la base d'un titre exécutoire, dans le respect du droit impératif et sans causer de dommages disproportionnés au bâtiment ou à l'installation.

11. Facturation et paiement

11.1 Les échéances de paiement et les éventuels acomptes sont indiqués dans le devis ou la facture. Sauf convention contraire, le solde est payable après la réception des travaux ou la mise en service, à la date d'échéance mentionnée. Toute contestation de facture doit être motivée par écrit dans les plus brefs délais ; la partie non contestée reste due.

11.2 Pour un Consommateur, le Livre XIX du Code de droit économique s'applique. En cas de non-paiement, E-Mperium envoie d'abord un rappel gratuit sur un support durable. Le délai d'attente légal d'au moins 14 jours calendrier commence à courir le jour suivant l'envoi électronique ou, en cas d'envoi par la poste, le troisième jour ouvrable suivant l'envoi. Aucun intérêt ni aucune indemnité ne sont recouvrés pendant ce délai.

À l'issue du délai d'attente légal, les montants suivants peuvent être facturés au maximum, uniquement dans la mesure où ils ont été correctement annoncés dans le rappel :

Solde impayé	Indemnité forfaitaire maximale
Jusqu'à EUR 150 inclus	EUR 20
De EUR 150,01 à EUR 500 inclus	EUR 30 + 10 % de la tranche supérieure à EUR 150
Plus de EUR 500	EUR 65 + 5 % de la tranche supérieure à EUR 500, avec un maximum de EUR 2.000

11.3 Outre cette indemnité forfaitaire, des intérêts de retard légaux peuvent tout au plus être facturés, dans la limite du taux d'intérêt de référence majoré de huit points de pourcentage, conformément à la loi du 2 août 2002. Aucun autre frais de rappel, d'administration, de recouvrement ou d'avocat ne sera facturé au Consommateur, à l'exception de ceux autorisés par la loi.

11.4 Lorsque E-Mperium est tenue de rembourser un montant certain et exigible à un Consommateur et qu'elle ne le fait pas dans le même délai après un rappel écrit gratuit, E-Mperium est redevable, dans la mesure où cela est légalement applicable et proportionné, des mêmes intérêts maximaux et de la même indemnité forfaitaire.

11.5 En cas de retard de paiement d'un Client professionnel, les intérêts de retard et l'indemnité forfaitaire de 40 EUR pour frais de recouvrement sont dus de plein droit conformément à la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, ainsi que les frais de recouvrement supplémentaires raisonnables dans la mesure où ils sont légalement recouvrables.

11.6 Après mise en demeure, E-Mperium est en droit de suspendre proportionnellement les prestations qu'elle doit encore exécuter tant qu'un montant exigible et non sérieusement contesté reste impayé. Pour les Consommateurs, cette mesure n'est appliquée qu'après respect des règles légales en matière de relance et de délai d'attente, et sans porter atteinte aux mesures de sécurité essentielles.

12. Réception, acceptation et réclamations

12.1 E-Mperium peut consigner la réception des travaux dans un bon de travail, un rapport d'intervention, un document de contrôle ou une confirmation électronique. Une signature atteste de l'exécution et de l'état visible à ce moment-là, mais n'implique aucune renonciation aux droits relatifs aux vices cachés, à la garantie légale ou aux prestations non conformes.

12.2 Le Client vérifie l'installation dans un délai raisonnable et signale tout problème dès que possible via hello@laadnatie.com, en fournissant une description claire et, si cela est utile, des photos, des codes d'erreur ou des données de journal. Un signalement rapide contribue à limiter les dommages consécutifs, mais ne prive pas un Consommateur de ses droits légaux impératifs.

12.3 Un Client professionnel signale de préférence les vices apparents dans les huit jours calendrier suivant la réception des travaux et les vices cachés sans délai après leur découverte. Ce délai de signalement ne constitue pas un délai de forclusion lorsqu'il n'était raisonnablement pas possible de constater le vice plus tôt ou lorsque le droit impératif en dispose autrement.

12.4 E-Mperium examine toute réclamation dans un délai raisonnable et s'efforce en premier lieu de proposer une solution technique appropriée. Le Client accorde un accès raisonnable à l'installation pour le diagnostic et la réparation.

13. Conformité légale et garantie

13.1 Pour les Consommateurs, la garantie légale de conformité des biens de consommation s'applique, le cas échéant. Pour les biens de consommation neufs, cette garantie est en principe de deux ans à compter de la livraison. Elle couvre également une non-conformité résultant d'une mauvaise installation lorsque celle-ci fait partie du contrat ou a été effectuée selon des instructions défectueuses du fournisseur. Cette garantie légale s'applique en complément et indépendamment d'une garantie constructeur ou d'une garantie commerciale et ne peut être limitée par les présentes conditions.

13.2 Lorsqu'un défaut relève de la garantie légale de conformité, le Consommateur le signale dans les deux mois suivant sa constatation et bénéficie des recours prévus par la loi, selon leur ordre de priorité légal, notamment la réparation ou le remplacement sans frais et, dans les cas prévus par la loi, la réduction du prix ou la résolution du contrat. Une installation faisant partie intégrante du contrat doit également être conforme et réalisée de manière professionnelle.

13.3 La durée et les conditions d'une éventuelle garantie commerciale supplémentaire couvrant l'installation, le chargeur, la batterie, l'onduleur ou tout autre composant sont précisées dans le devis, le certificat de garantie ou les conditions de garantie du fournisseur. Une telle garantie ne porte pas atteinte aux droits à l'égard d'E-Mperium en tant que vendeur ou prestataire de services.

13.4 Une garantie ne couvre pas un défaut dans la mesure où il est démontré que celui-ci a été causé par l'usure normale, un accident, le vandalisme, des dégâts causés par l'humidité ou l'eau d'origine externe, un incendie, la foudre, une qualité du réseau hors des spécifications autorisées, une mauvaise utilisation, le non-respect des consignes d'entretien nécessaires, des équipements tiers incompatibles ou une modification non autorisée. Une exclusion ne s'applique que dans la mesure où il existe un lien de causalité et dans le respect de la charge de la preuve prévue par la loi.

13.5 En vue d'une intervention sous garantie, le Client assure un accès raisonnable et conserve, pour autant qu'ils soient disponibles, les numéros de série, les documents d'achat et les informations pertinentes relatives au défaut. E-Mperium est en droit de procéder d'abord à un diagnostic à distance lorsque cela est sûr et approprié.

14. Responsabilité

14.1 E-Mperium est responsable des dommages prévisibles et directs résultant d'une faute contractuelle ou extracontractuelle imputable à E-Mperium ou aux personnes dont elle est légalement responsable. Le Client prend des mesures raisonnables pour prévenir et limiter les dommages.

14.2 E-Mperium n'est pas responsable des pannes, retards ou dommages résultant exclusivement du réseau électrique, d'un véhicule, d'une installation existante, d'Internet, d'une application, d'une plateforme cloud, d'un CPO, d'un fournisseur d'énergie, d'un gestionnaire de réseau, d'un fabricant ou de tout autre tiers, dans la mesure où E-Mperium n'a commis aucune faute dans la sélection, l'installation, la configuration, les informations ou l'assistance relevant de sa mission.

14.3 À l'égard d'un Consommateur, la responsabilité n'est ni exclue ni limitée dans la mesure où cela viderait de leur substance ses droits légaux impératifs, les obligations essentielles du contrat ou le droit à une indemnisation effective.

14.4 À l'égard d'un Client professionnel uniquement, la responsabilité d'E-Mperium en cas de faute légère est limitée au plus élevé des deux montants suivants : (i) le montant versé par son assureur en responsabilité civile au titre du sinistre, ou (ii) le prix hors TVA de la partie concernée du contrat. Les préjudices d'exploitation purement indirects, tels que le manque à gagner, la perte de production ou la perte d'opportunités commerciales, sont exclus à l'égard d'un Client professionnel, sauf si ces préjudices constituent la conséquence prévisible et directe d'un acte intentionnel ou d'une faute grave.

14.5 Aucune exclusion ni limitation ne s'applique en cas de faute intentionnelle, de faute grave ou d'atteinte à la vie ou à l'intégrité physique, ni lorsque la responsabilité décennale légalement obligatoire pour les vices graves est applicable, ni dans les autres cas où la loi interdit toute limitation ou où celle-ci priverait le contrat de sa substance.

15. Utilisation, entretien, modifications et informations sur les avantages

15.1 Le Client utilise l'installation conformément aux manuels, aux consignes de sécurité et aux instructions d'entretien raisonnables. Il utilise des câbles de recharge et des appareils adaptés et signale sans délai injustifié toute chaleur inhabituelle, odeur, détérioration, message d'erreur ou panne.

15.2 Une intervention ou une modification effectuée par un tiers n'exclut la garantie ou la responsabilité que dans la mesure où elle a causé ou aggravé le défaut. Les mesures urgentes visant à prévenir un danger ou des dommages supplémentaires restent autorisées.

15.3 Le Client garantit l'adéquation et le bon fonctionnement des biens et de l'infrastructure qu'il fournit lui-même ou qu'il fait réaliser par des tiers. E-Mperium reste responsable du contrôle qui relève raisonnablement de sa mission professionnelle.

15.4 Les informations relatives aux subventions, aux déductions fiscales, au remboursement des frais de recharge, au partage d'énergie, aux tarifs de réseau, aux certificats ou à la réglementation future sont de nature générale et sont susceptibles d'être modifiées. E-Mperium ne garantit aucun avantage fiscal, administratif ou financier, sauf si un conseil ou un résultat spécifique a été expressément convenu par écrit.

16. Suspension et résiliation pour manquement

16.1 Une partie qui constate un manquement substantiel met l'autre partie en demeure par écrit et lui accorde un délai raisonnable pour y remédier, sauf s'il est impossible de remédier au manquement, si une action immédiate s'impose pour des raisons de sécurité ou si la loi n'exige pas de mise en demeure.

16.2 Si un manquement substantiel persiste à l'expiration du délai de remédiation, la partie lésée est en droit de suspendre ou de résilier la partie concernée du contrat conformément à la loi. Les prestations déjà fournies et conformes restent dues ; les montants correspondant aux prestations définitivement non fournies sont remboursés.

16.3 E-Mperium est en droit de laisser immédiatement une installation hors tension ou d'interrompre les travaux lorsque leur poursuite entraîne un risque grave pour la sécurité, une infraction à la loi ou un risque de dommage. Elle informe le Client dans les plus brefs délais du motif et des conditions nécessaires à une reprise en toute sécurité.

17. Droit de rétractation du Consommateur

17.1 Le présent article s'applique exclusivement lorsqu'un Consommateur conclut un contrat à distance ou hors établissement et qu'aucune exception légale n'est applicable. Le Consommateur peut se rétracter du contrat sans motif dans un délai de 14 jours calendrier.

17.2 Dans le cas d'un contrat de prestation de services, le délai commence à courir le jour suivant la conclusion du contrat. Dans le cas d'un contrat de vente, il commence le jour suivant celui où le Consommateur, ou un tiers désigné par lui qui n'est pas le transporteur, prend physiquement possession du bien. En cas de livraison de plusieurs biens ou éléments, le délai court à compter du lendemain de la réception du dernier bien ou élément. Dans le cas d'un contrat mixte dont l'objet principal est la livraison de biens et dont l'installation est accessoire, la règle applicable aux biens s'applique. La qualification juridique résultant des dispositions légales impératives prévaut.

17.3 Le Consommateur exerce ce droit en envoyant, avant l'expiration du délai, une déclaration sans équivoque à E-Mperium VOF / Laadnatie, Gistelsteenweg 112B, 8490 Jabbeke, ou à l'adresse hello@laadnatie.com. Il peut utiliser le formulaire type en annexe, mais cela n'est pas obligatoire.

17.4 E-Mperium rembourse les montants reçus, y compris les frais de livraison standard, au plus tard dans les 14 jours calendrier suivant la notification de rétractation, via le même moyen de paiement, sauf accord contraire. Pour les biens, E-Mperium peut différer le remboursement jusqu'à la récupération des biens ou jusqu'à ce que le Consommateur fournisse une preuve de leur expédition. Le Consommateur renvoie les biens au plus tard dans un délai de 14 jours calendrier et ne prend en charge les frais de retour directs que s'il en a été correctement informé au préalable. Pour les biens qui ne peuvent pas être renvoyés normalement par la poste, une estimation de ces frais est indiquée au préalable dans le devis ou la confirmation de commande. Si de tels biens ont déjà été livrés au domicile lors de la conclusion d'un contrat hors établissement et qu'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par la poste, E-Mperium les récupère à ses propres frais.

17.5 Le Consommateur n'est responsable que de la dépréciation résultant d'une utilisation allant au-delà de ce qui est nécessaire pour constater la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des biens. Les exceptions légales restent applicables, notamment pour les biens qui ont été effectivement fabriqués selon des spécifications individuelles ou qui ont été clairement personnalisés, ainsi que pour les services entièrement exécutés lorsque toutes les conditions de l'article 18 sont remplies. Un appareil standard qui a simplement été commandé ou réservé ne constitue pas automatiquement un produit sur mesure.

17.6 Si E-Mperium n'a pas fourni correctement les informations légalement obligatoires concernant le droit de rétractation ou le formulaire type, le délai est prolongé conformément à la loi.

18. Exécution pendant le délai de rétractation

18.1 E-Mperium ne commence l'exécution d'un service avant l'expiration du délai de rétractation que si le Consommateur en a fait la demande séparément, expressément et sur un support durable. L'acceptation des présentes conditions générales ne suffit pas à elle seule. Un modèle de déclaration figure à l'annexe 2 et ne doit pas être coché par défaut.

18.2 Si le Consommateur se rétracte d'un contrat de services après que l'exécution a commencé à sa demande expresse, mais avant l'exécution complète, il n'est redevable que du montant proportionnel autorisé par la loi pour la partie déjà exécutée, à condition qu'il en ait été correctement informé au préalable.

18.3 Le droit de rétractation pour un service ne s'éteint qu'une fois le service entièrement exécuté et à condition que le Consommateur ait expressément consenti au préalable à cette exécution complète et ait reconnu qu'il perdra de ce fait son droit de rétractation une fois le service entièrement exécuté.

18.4 Le traitement administratif, la préparation technique, la réservation de matériel ou la planification n'entraînent pas automatiquement l'extinction du droit de rétractation. Les frais y afférents ne sont dus que pour autant que la loi les autorise, que les informations préalables requises aient été fournies et que les demandes expresses requises aient été formulées. Pour les biens effectivement personnalisés, l'exception légale relative aux produits sur mesure peut s'appliquer.

19. Annulation ou report hors du cadre du droit de rétractation

19.1 Le présent article ne s'applique pas en cas de rétractation valable, de résiliation pour manquement de la part d'E-Mperium ou d'une résiliation fondée sur une disposition de droit impératif. Une demande de report de date est examinée de manière raisonnable et ne constitue pas une annulation lorsque les parties confirment une nouvelle date.

Si le Client annule sans motif légal ou contractuel valable, les forfaits suivants s'appliquent à la partie annulée à titre d'estimation raisonnable des pertes liées à la planification et à l'administration ainsi qu'à l'immobilisation du créneau réservé :

Moment où E-Mperium reçoit l'annulation	Forfait sur la partie annulée
Plus de 14 jours calendrier avant l'exécution prévue	10 %
De 14 jours calendrier à 5 jours ouvrables inclus avant l'exécution prévue	20 %
Moins de 5 jours ouvrables avant l'exécution prévue	35 %

19.2 En outre, seuls les frais démontrables et irrécupérables liés à des biens effectivement fabriqués pour le Client ou personnalisés de manière irréversible peuvent être facturés, déduction faite de leur valeur de réemploi, de reprise ou de leur valeur résiduelle. Un même préjudice ne sera jamais indemnisé deux fois.

19.3 À l'égard d'un Consommateur, le forfait n'est pas facturé dans la mesure où il est manifestement disproportionné par rapport au préjudice réellement prévisible. Si le Consommateur démontre que ce préjudice est inférieur, E-Mperium ajuste le montant en conséquence. Une clause abusive n'est pas appliquée.

19.4 Si E-Mperium annule tout ou partie de l'exécution convenue sans cas de force majeure ni manquement de la part du Client et qu'aucune exécution équivalente n'est proposée dans un délai raisonnable accepté par le Client, E-Mperium rembourse les montants perçus pour la partie annulée et le Consommateur a droit au même forfait applicable, sans double indemnisation du même préjudice.

20. Données à caractère personnel et données techniques

20.1 E-Mperium agit en qualité de responsable du traitement des données à caractère personnel qu'elle traite aux fins de l'établissement de devis, de l'exécution des contrats, de la planification, de la facturation, de la gestion de la clientèle, du respect des obligations légales, de la sécurité, de la garantie et de l'assistance technique. La base juridique du traitement est, selon le cas, le contrat, une obligation légale, un intérêt légitime ou le consentement.

20.2 Les données peuvent, dans la mesure où cela est nécessaire, être partagées avec des techniciens et des sous-traitants, des fabricants, des prestataires de logiciels ou de services CPO, des organismes de contrôle, des gestionnaires de réseau, des prestataires de services de paiement, de comptabilité et informatiques, ainsi que les autorités compétentes. Un prestataire externe peut être un responsable du traitement distinct pour sa propre application ou son propre service.

20.3 E-Mperium ne conserve pas les données plus longtemps que nécessaire au regard des finalités poursuivies et des délais légaux de conservation. Les photos techniques sont utilisées à des fins de dossier, d'exécution, de sécurité et de suivi ; leur utilisation à des fins de marketing n'a lieu qu'avec une base juridique appropriée et, le cas échéant, avec le consentement des personnes concernées.

20.4 Les personnes concernées peuvent exercer leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité via hello@laadnatie.com et peuvent déposer une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données. De plus amples informations figurent dans la politique de confidentialité applicable.

21. Sous-traitants et documents

21.1 E-Mperium est autorisée à faire appel à des salariés qualifiés ou à des sous-traitants. Cela ne diminue en rien sa responsabilité envers le Client quant à la bonne exécution du contrat.

21.2 Les schémas, plans, calculs, configurations et autres documents établis par E-Mperium spécifiquement pour le Client peuvent être utilisés pour la gestion, la maintenance et la réparation de l'installation. Les droits de propriété intellectuelle sur les méthodes générales, les modèles, les logiciels et le savoir-faire restent la propriété de leurs titulaires.

22. Réclamations, règlement extrajudiciaire, droit applicable et juridiction compétente

22.1 Les réclamations doivent d'abord être adressées à E-Mperium VOF / Laadnatie par e-mail à l'adresse hello@laadnatie.com ou par courrier postal à l'adresse Gistelsteenweg 112B, 8490 Jabbeke. E-Mperium examine la réclamation et y répond dans un délai raisonnable.

22.2 Si aucune solution n'est trouvée, le Consommateur peut s'adresser gratuitement au Service de Médiation pour le Consommateur, North Gate II, Koning Albert II-laan 8 bus 1, 1000 Brussel, +32 2 702 52 00, contact@consumentenombudsdienst.be, www.consumentenombudsdienst.be. Cela ne porte pas atteinte au droit de saisir le tribunal compétent.

22.3 Le contrat est régi par le droit belge. Pour un Consommateur, seuls sont compétents les tribunaux désignés par les dispositions légales impératives, notamment, le cas échéant, le tribunal du domicile du défendeur ou du lieu où les obligations ont pris naissance ou doivent être exécutées. Pour les litiges avec un Client professionnel, dans la mesure où la loi le permet, les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Flandre occidentale sont compétents et, pour les litiges entre entreprises, le tribunal de l'entreprise de Gand, division de Bruges, est compétent.

22.4 Si une disposition est, en tout ou en partie, nulle, inapplicable ou abusive, elle n'est pas appliquée dans la mesure de cette invalidité. Les autres dispositions restent en vigueur pour autant que le contrat puisse subsister sans la disposition concernée. Une clause nulle à l'égard d'un Consommateur n'est pas automatiquement remplacée lorsque la loi ne le permet pas.

22.5 La présente version s'applique aux contrats conclus à compter du 29 août 2026. Une version ultérieure ne s'applique qu'aux nouveaux contrats ou après que le Client existant l'aura expressément acceptée.

ANNEXE 1 -
MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Ne remplissez et ne renvoyez ce formulaire que si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

À l'attention de : E-Mperium VOF / Laadnatie, Gistelsteenweg 112B, 8490 Jabbeke - hello@laadnatie.com

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat concernant la vente des biens suivants (*) / la prestation du service suivant (*) :

Description des biens/du service :

Commandé le (*) / reçu le (*) :

Nom du (des) Consommateur(s) :

Adresse du (des) Consommateur(s) :

Numéro de devis ou de facture :

Date :

Signature (uniquement en cas d'envoi papier) :

(*) Biffer ce qui ne s'applique pas.

ANNEXE 2 -
DEMANDE DISTINCTE D'EXÉCUTION ANTICIPÉE

La présente déclaration est exclusivement destinée à un Consommateur qui souhaite expressément que l'exécution d'un service commence pendant le délai de rétractation. Elle doit faire l'objet d'une confirmation distincte et ne doit pas être cochée par défaut.

Nom du Consommateur :

Adresse :

Numéro de devis ou de commande :

☐ Je demande expressément à E-Mperium VOF de commencer l'exécution des services faisant partie du contrat avant l'expiration de mon délai légal de rétractation.

☐ Je comprends que, si je me rétracte après le début de l'exécution à ma demande mais avant l'exécution complète, je peux être redevable d'un montant proportionnel à la partie déjà exécutée, dans la mesure où la loi le permet et où j'en ai été informé au préalable.

☐ Je consens expressément à l'exécution intégrale du service pendant le délai de rétractation et je reconnais que je perds mon droit de rétractation pour ce service dès que celui-ci a été entièrement exécuté.

Lieu et date :

Signature ou confirmation électronique distincte :