

## Conditions Générales de Vente Isolation24.be

Isolation24.be est un service de mise en relation qui permet aux Spécialistes en isolation thermique (les Clients) d'obtenir les coordonnées d'individus et de personnes morales (les Consommateurs) qui ont demandé à être mis en relation avec un ou plusieurs Spécialiste(s) en isolation thermique (une Demande de Devis), permettant au Consommateur de trouver un ou plusieurs Clients pour remplir une Demande de Devis.

Ces Conditions Générales (CGV) gouvernent l'usage par le Client des services de Isolation24.be et l'ensemble des sites de SkyDreams.

Isolation24.be appartient et est alimenté par SkyDreams B.V.

Le Client utilisant le service offert par Isolation24.be reconnaît avoir lu et accepté les présentes CGV.

### Demandes de Devis

1. Isolation24.be s'engage à n'envoyer au Client que des Demandes de Devis relatives à la couverture géographique et aux types de Demandes de Devis (Profil) déterminés par le Client.
2. Isolation24.be s'engage à n'envoyer au Client qu'un nombre de Demandes de Devis déterminé par le Client.
3. Le Client reconnaît et accepte que le nombre de Demandes de Devis que Isolation24.be fournira au Client puisse varier et n'est pas garantie.
4. Isolation24.be ne garantit pas qu'un Client soit engagé par un Consommateur à la recherche d'une Demande de Devis. Isolation24.be ne fournit que des Demandes de Devis aux Clients, et non pas d'affaires sûres.
5. Isolation24.be s'engage à fournir au Client des informations suffisantes sur le Consommateur afin de permettre au Client de contacter le Consommateur directement.
6. Isolation24.be s'engage à envoyer les informations de chaque Demande de Devis à pas plus de six (6) Clients.
7. Si le Client sélectionne une zone qui est complète, le Client sera mis sur liste d'attente pour cette zone spécifique. Une fois que cette zone sera disponible, le Client sera contacté avant d'être activé sur cette zone.
8. Pour pouvoir bénéficier du service offert par Isolation24.be le Client s'engage à :
  - contacter le Consommateur dans un délai d'une (1) journée ouvrable,
  - si la tâche est complexe, prendre rendez-vous afin d'effectuer une évaluation sur place dans les trois (3) jours,
  - si la tâche est simple, discuter des détails par téléphone,
  - prendre le temps de comprendre les exigences et préoccupations du Consommateur,
  - établir un devis compétitif le jour de l'évaluation sur place ou de l'appel téléphonique, et envoyer le devis au Consommateur par e-mail ou par voie postale, gratuitement,
  - contacter le Consommateur après avoir envoyé le devis, afin de vérifier qu'il a bien été reçu. Rappeler le Consommateur après cinq (5) jours afin de poliment demander s'il a pris une décision concernant le devis,
  - respecter les engagements et les limites de temps indiqués sur le devis et les accords conclus entre Client et Consommateurs,
  - respecter toutes les normes et réglementations en vigueur,

- être enregistré ou inscrit comme il se doit aux autorités applicables,
- posséder les qualifications et l'expertise nécessaires pour fournir les services selon le Profil,
- fournir et facturer les services en soi,
- fournir un service de qualité afin de répondre aux exigences du Consommateur autant que possible,
- fournir un service après-vente de qualité.

9. Tout manquement à répondre à quelconque des engagements énumérés dans l'Article ci-dessus peut entraîner la suspension immédiate ou l'annulation du compte Isolation24.be du Client, sans droit au remboursement de toute somme déjà payée par le Client à Isolation24.be.

## **Politique de Prix**

10. A chaque fois que Isolation24.be envoie les coordonnées d'un Consommateur au Client, le Client accepte de payer le Prix du Prospect pour chaque Demande de Devis. Les taux actuels peuvent être trouvés sur Isolation24.be.
11. Isolation24.be n'est pas en droit de percevoir de commission sur les montants versés par les Consommateurs aux Clients pour les services fournis par les Clients.
12. Les Prix du Prospect et les CGV applicables sont ceux qui accompagnent chaque Demande de Devis. Ceux-ci peuvent être trouvés en cliquant sur le lien des conditions générales, au bas de chaque Demande de Devis.
13. Isolation24.be se réserve le droit de changer les Prix du Prospect et les CGV à tout moment.
14. Lorsque les Prix du Prospect changent Isolation24.be en informe les Clients en envoyant un e-mail contenant les nouveaux Prix du Prospect. Cet e-mail est envoyé au Client au moins dix (10) jours avant la date effective du changement des prix.

## **Facturation et Paiement**

15. Le Client reconnaît et accepte que le paiement du solde dû sera effectué par virement bancaire ou à travers le traitement par Isolation24.be du prélèvement automatique du Client, à la date d'échéance du paiement. Le paiement est dû quatorze (14) jours après la date de création de la facture.
16. Le Client recevra une facture mensuelle pour les Demandes de Devis encourues le mois précédent. La facture comprend un résumé des Demandes de Devis envoyées au Client durant le mois précédent, en plus des Demandes de Devis contestées par le Client. Ce résumé liste les Demandes de Devis selon leur numéro unique d'identification.
17. Toute interrogation relative à la facture doit être faite dans les quatorze (14) jours suivant la date de facturation. Toutes les demandes doivent être faites par écrit. Une fois que les demandes ont été examinées et approuvées, des ajustements seront apportés à la prochaine facture.
18. Si le paiement n'est pas reçu à la date prévue, le(s) compte(s) du Client sera/(seront) suspendu(s).
19. Des mises en demeure seront envoyées au Client en ce qui concerne les factures impayées. Si le Client ne répond pas à ces avis, le dossier sera transféré à une Agence de Recouvrement de Créances. Toute dépense

engagée lors du transfert de la facture à l'Agence de Recouvrement de Créances sera sous la responsabilité du Client.

20. Le Client reconnaît qu'il ne doit pas payer de TVA à condition qu'un numéro de TVA valide soit fourni, par écrit à [info@Isolation24.be](mailto:info@Isolation24.be).
21. Le Client reconnaît et accepte qu'il sera responsable des frais d'administration d'un montant de quarante euros (40 €) comprenant la TVA, afin de couvrir les frais bancaires et coûts résultant de tout incident ou défaillance du Client à payer les factures à leur échéance. Isolation24.be peut également facturer des intérêts au taux de deux pour cent (2%) par mois sur tout paiement en retard de la part du Client à partir de la date à laquelle le paiement était dû jusqu'à ce que le paiement soit effectué.

### **Coordonnées**

22. Le Client reconnaît et accepte qu'il est chargé de veiller à ce que les coordonnées qu'il a fournies à Isolation24.be, et toutes autres informations pertinentes concernant le Client, sont correctes et tenues à jour.
23. Le Client reconnaît et accepte qu'il fournira à Isolation24.be, une adresse e-mail valide et à jour afin qu'il puisse recevoir les Demandes de Devis de la part de Isolation24.be. Isolation24.be n'est pas responsable des Demandes de Devis que le Client ne reçoit pas, et le Client accepte de payer toutes les Demandes de Devis livrées aux coordonnées fournies par le Client.

### **Modifications du Compte**

24. Le Client peut demander à changer son Profil à tout moment en contactant le Service Client par email: [info@Isolation24.be](mailto:info@Isolation24.be) ou par téléphone.
25. Isolation24.be s'engage à apporter toutes les modifications demandées par le Client dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrables.
26. Isolation24.be se réserve le droit de rejeter toute modification substantielle demandée par le Client. Dans de tels cas, Isolation24.be informera le Client de ce rejet dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrables.
27. Le Client peut augmenter ou diminuer le nombre maximum de Demandes de Devis reçues par jour, par semaine ou par mois.

### **Mise en Pause**

28. Le Client est en droit de temporairement mettre en pause son compte Isolation24.be, trois (3) fois par an pour un maximum de vingt-et-un (21) jours consécutifs sans le risque de perdre ses zones à d'autres sociétés spécialisées en isolation thermique (Mise en Pause).
29. Si le Client a plus de trois (3) mises en pauses par an ou une mise en pause de plus de 21 jours consécutifs, le compte Isolation24.be du Client sera alors annulé et ses zones ne seront plus tenues.

## Remboursement de Demandes de Devis

30. Le Client a le droit d'obtenir un remboursement pour toute Demande de Devis pour laquelle Isolation24.be confirme un des éléments suivants:
- les coordonnées correspondent à celles d'un Consommateur pour lequel le Client a déjà reçu les mêmes informations et demande par une Demande de Devis préalable à travers Isolation24.be dans les vingt (20) jours précédents (DEMANDE DE DEVIS DOUBLE),
  - le numéro de téléphone du Consommateur est erroné et aucune réponse de la part du Consommateur n'a été reçue par email (NUMÉRO ERRONÉ),
  - la description fournie ne correspond pas au formulaire sur lequel elle a été entrée par le Consommateur, à condition que le formulaire sur lequel elle aurait dû être entrée ne corresponde pas au profil du Client (ERREUR DE FORMULAIRE), ou
  - le code postal de l'endroit où le service doit être fourni est incorrect, à condition que le code postal qui aurait dû être entré ne corresponde pas au profil du Client (ERREUR DE LOCALISATION) ou,
  - la description est entièrement fictive et inexacte, sur décision exclusive de Isolation24.be (DEMANDE FICTIVE),
  - la date d'exécution demandée est à plus de douze (12) mois, à partir de la date à laquelle la demande de devis a été soumise (EN DEHORS de 12 MOIS).
31. Afin de se faire rembourser une Demande de Devis, le Client doit soumettre une demande écrite justifiée par email à [info@Isolation24.be](mailto:info@Isolation24.be), dans les dix (10) jours civils suivant la réception de la Demande de Devis. Isolation24.be a le droit, à sa seule discrétion, de déterminer si la demande de remboursement est justifiée. Isolation24.be enverra un mail de confirmation lorsque la Demande de Remboursement sera reçue et le système informatique déterminera et calculera, mensuellement, si une Demande sera remboursée ou non. Les spécificités figurent sur la facture.
32. Il est demandé au Client d'envoyer les Demandes de Devis non exploitables durant le mois en cours pour s'assurer que les remboursements soient indiqués sur la facture du mois en cours. Les demandes de remboursement qui sont reçues et traitées après le dernier jour du mois du calendrier, seront ajustées sur la prochaine facture.
33. Le prix d'une Demande de Devis est basé sur les coûts de la publicité faite pour le Client. Si le Client demande à se faire rembourser un nombre excessif de Demandes de Devis, alors les coûts d'envoi des Demandes de Devis au Client excèdent les coûts pour fournir les Demandes de Devis. Dans ce cas, le système remboursera partiellement les réclamations.
34. Le Client reconnaît qu'une fois que son compte Isolation24.be est annulé, les demandes de remboursement ne seront plus valides.

## Résiliation au Service

35. Il n'y a pas de durée minimale de contrat; par conséquent, le Client peut annuler son compte Isolation24.be à tout moment, en informant Isolation24.be.

36. Le Client peut annuler son abonnement au service offert par Isolation24.be par email, téléphone ou par lettre postale avec accusé de réception. Isolation24.be arrêtera de fournir des Demandes de Devis au Client dans une période maximale de deux (2) jours ouvrables. Le Client ne sera pas obligé de payer toute Demande de Devis qui lui aura été envoyée durant la période entre le moment de la demande d'annulation et le moment où l'annulation de son compte Isolation24.be prend effet.
37. Le Client reconnaît et accepte que l'annulation ou la suspension de son compte Isolation24.be rende toute facture impayée due par le Client à Isolation24.be, payable selon les modalités de paiements de Isolation24.be.
38. Le compte Isolation24.be du Client comprend une garantie de remboursement de soixante (60) jours. Si le Client annule son abonnement Isolation24.be dans les soixante (60) jours suivant l'activation du compte, alors le Client sera en mesure de demander un remboursement complet. Toutes les demandes de remboursement doivent être faites par écrit. Dans tout autre cas, le Client ne peut pas recevoir un remboursement pour les paiements qui ont été effectués. Le remboursement de soixante (60) jours est uniquement disponible pour les Clients qui n'ont jamais eu de compte payant SkyDreams auparavant.
39. Isolation24.be se réserve le droit d'annuler un abonnement ou un essai gratuit, sans préavis ni obligation de justification.

#### **Abonnement et Essai Gratuit**

40. Isolation24.be se réserve le droit, à sa seule discrétion, de refuser un essai gratuit à quelconque société.
41. Il est à la discrétion de Isolation24.be de refuser une demande d'abonnement pour quelconque société, sans avoir à donner de raison.
42. L'essai gratuit est uniquement disponible aux sociétés qui n'ont jamais utilisées Isolation24.be, ou qui n'ont jamais eu d'essai gratuit offert par d'autres sites SkyDreams auparavant.
43. Durant l'essai gratuit le nombre total de Demandes de Devis n'est pas garanti.

#### **Offres et Réductions**

44. Une (1) offre par Client et le Client reconnaît qu'il n'a le droit qu'à une (1) seule offre, quel que soit le nombre de comptes SkyDreams qu'il ait.
45. Isolation24.be se réserve le droit de révoquer toute offre sans préavis.
46. Isolation24.be a le droit de retirer l'offre s'il y a une erreur typographique évidente.
47. L'offre ne peut pas être utilisée en combinaison avec d'autres offres ou réductions.
48. Dès l'annulation du compte toutes les offres et les réductions deviennent nulles et non avenues.

#### **Limitation de Responsabilité et Exclusion de garantie**

49. Le Client accepte de lire fréquemment les CGV qui accompagnent chaque Demande de Devis afin d'être à jour avec tout changements effectués sur les CGV.
50. Isolation24.be ne sera, sous aucune circonstance, responsable pour toute somme résultant de tout différend entre le Consommateur et le Client dans le cadre du contrat d'un Client avec, ou de la prestation de service d'un Client pour, un Consommateur. Isolation24.be ne sera pas tenu responsable, et le Client exonère Isolation24.be de toute responsabilité, dans tout différend qui pourrait survenir par la suite entre le Consommateur et le Client concernant la performance du Client ou l'échec à fournir des services au Consommateur.
51. Isolation24.be n'est pas impliqué, et Isolation24.be n'assume aucune responsabilité pour les Clients, les contrats avec les Consommateurs, ou tout paiement aux Clients de la part des Consommateurs, ou dans tout différend que les Clients puissent avoir avec les Consommateurs. Nonobstant toute disposition contraire dans ces CGV, Isolation24.be ne fait aucunes garanties ou représentations concernant le niveau d'intérêt d'un Consommateur, son désir à avoir une tâche effectuée, sa solvabilité ou sa capacité à payer les Clients, l'exactitude des informations fournies par le Consommateur, ou que quelconque Consommateur engagera des Clients pour fournir des services, ni ne Isolation24.be garantit que les Clients contacteront chaque Consommateur avec succès.
52. En aucun cas Isolation24.be sera responsable envers le Client pour tout dommage consécutif, indirect, accessoire, punitif ou spécial, perte de revenus, de profits ou perte de bonne volonté. En aucun cas la responsabilité globale de Isolation24.be au Client n'excédera le montant des frais effectivement versés par le Client à Isolation24.be au cours des douze (12) mois précédents, indépendamment du fondement ou de la forme de la réclamation.
53. Les Services sont fournis au Client sur une base "telle quelle", et Isolation24.be décline toutes garanties, expresses ou implicites, y compris mais sans se limiter aux garanties de qualité marchande, conformité à des besoins particuliers et de non-violation, dans les limites autorisées par la loi.

### **Droits de Propriété Intellectuelle**

54. Le nom, les marques et les logos de Isolation24.be ainsi que le contenu de Isolation24.be publiés par Isolation24.be sont la propriété exclusive de Isolation24.be et ne peuvent en aucun cas être utilisés ou reproduits de quelque manière que ce soit sans l'autorisation écrite préalable de Isolation24.be. De plus, le Client reconnaît et accepte que tout contenu qu'il puisse décider de soumettre à Isolation24.be sera la propriété exclusive de Isolation24.be, mis à part le nom du Client, ses marques et ses logos, et peut être publié en entier ou en partie sur des sites publiés par Isolation24.be, ou dans des communications marketing sans pour autant donner le droit au Client à une rémunération. Le Client en particulier autorise Isolation24.be à publier le nom du Client et de sa société, ses informations, son profil, ses qualifications et ses affiliations à des associations ou fédérations, ses logos et ses marques, ses commentaires et ses témoignages des services de Isolation24.be, les commentaires, témoignages et les taux d'approbation obtenus par Isolation24.be par ses Consommateurs, ainsi que des photographies qu'il aura soumis à Isolation24.be afin de promouvoir l'activité du Client ou celle de Isolation24.be sur tout support en ligne ou hors ligne. Le Client déclare, certifie et garantit qu'il possède tous les droits au contenu qu'il fournit à Isolation24.be et qu'un tel contenu n'est pas en violation de droits de propriété intellectuelle antérieurs tenus par des tiers. Isolation24.be se réserve néanmoins le droit de refuser ou de supprimer tout contenu qu'il peut considérer comme n'étant pas conforme à sa ligne éditoriale ou qui n'est pas conforme aux lois de propriété intellectuelle.

55. Isolation24.be peut demander aux Consommateurs leurs commentaires, témoignages, des photographies et le taux d'approbation des services fournis par chacun de ses Clients par le moyen d'un questionnaire de satisfaction. Le Client accepte que Isolation24.be contacte les Consommateurs du Client à la seule discrétion de Isolation24.be afin d'obtenir de la part des Consommateurs leurs commentaires, témoignages et taux d'approbation concernant les services fournis par le Client. Le Client reconnaît et accepte que toutes les informations ainsi obtenues soient la propriété exclusive de Isolation24.be et qu'elles peuvent être publiées en entier ou en partie sur des sites publiés par Isolation24.be ou dans des documents commerciaux sans pour autant donner le droit au Client à quelconque type de rémunération. Le Client reconnaît et accepte que ses Consommateurs puissent laisser des commentaires et témoignages sur les services qu'il a fournis. Isolation24.be n'est pas responsable des commentaires, témoignages et taux d'approbation donnés par les Consommateurs qu'il décide de publier sur ses sites. En outre, le Client reconnaît et accepte que le Client n'a pas le droit de reproduire, annoncer, publier ou utiliser par tout autre moyen de telles informations, y compris les informations concernant directement le Client, sans l'autorisation écrite préalable de Isolation24.be. Tout usage non autorisé des informations ci-dessus peut résulter en de poursuites judiciaires et la suppression du compte Client et de ce présent Accord.

## **Indemnisation**

56. Le Client est tenu de complètement protéger, indemniser et défendre Isolation24.be et tous ses agents, administrateurs, dirigeants, actionnaires, fournisseurs, Clients, employés et chacun de ses successeurs et ayants droit (les Parties Indemnisées) et de tenir à couvert de et contre toutes réclamations, demandes, privilèges, dommages, causes d'action, responsabilité de quelque et toute nature que ce soit, y compris, mais sans se limiter, aux blessures corporelles, violation des droits de la propriété intellectuelle, fraude, publicité trompeuse, violation de toute loi ou réglementation étatique, provinciale ou fédérale, dommages matériels, honoraires d'avocats et frais de justice, découlant de quelque façon que ce soit, directement ou indirectement, de ou lié à ou dans le cadre de ou accessoires à tout travail du Client pour ou relations avec le Consommateur, ou des services du Client, représentations, publicités ou obligations (incluant mais non limité à l'obligation du Client de maintenir la confidentialité des informations personnelles de l'utilisateur, en ce qui concerne la RGPD) comme prévu dans le présent Accord, indépendamment de la cause ou de toute faute ou négligence de Isolation24.be ou des parties indemnisées, et sans égard à la cause ou à toute faute concurrente ou attribuable, responsabilité stricte ou négligence, qu'elle soit seule, conjointe ou concurrente, active ou passive par Isolation24.be ou les parties indemnisées.

## **Général**

57. Le Client est tenu de se conformer aux règles de la Réglementation Générale sur la Protection des Données (RGPD). Le Client ne peut utiliser les données personnelles du Consommateur fournies par Isolation24.be que dans le but de fournir une Offre au Consommateur. Le transfert des demandes de devis reçues par le Client à des tiers, gratuitement ou à titre onéreux, ou à d'autres fournisseurs de service ou fournisseurs, est strictement interdit et contraire à la réglementation en vigueur concernant la confidentialité des données personnelles. Tout transfert de demandes de devis par le client à des tiers peut entraîner une amende de 500 euros (500 €) par demande de devis, des poursuites judiciaires et la résiliation du compte du client auprès de Isolation24.be.

58. Le seul recours du Client si il n'est pas d'accord avec de tels changements aux CGV (y compris les changements de prix) sera de mettre fin à ce présent Accord. Si le Client manque à mettre fin à ce présent Accord, ce présent Accord demeurera ainsi entièrement en vigueur et prendra effet comme modifié par Isolation24.be dans l'avis fourni au Client.

59. Si une ou plusieurs des dispositions contenues dans ces CGV est déclarée invalide par un tribunal compétent, la validité des dispositions restantes de cet instrument ne sera pas affectée.
60. Les articles suivants survivent à toute résiliation ou expiration de cet Accord; 3, 4, 8, 10, 11, 21, 22, 23 et 49 jusqu'au 62.

### **Loi Applicable et Compétence**

61. Les partis conviennent que toutes disputes concernant les modalités des services fournies par Isolation24.be et en relation avec ces CGV seront soumises aux tribunaux Belges pour leur résolution.
62. Ces termes et conditions sont gouvernés par la loi Belge et les deux partis se soumettent à la compétence exclusive des tribunaux Belges.