BASES CONTRACTUELLES

Conditions générales de vente et de prestations de services

Wood & International Trade | EIWTC Security Advisory

02.11.2026 · V1.0

1. Entreprise et champ d'application

Les présentes conditions générales (CGV) régissent les contrats conclus avec EIWTC S.à r.l., 7, rue de Parc, L-6684 Mertert, Luxembourg, R.C.S. Luxembourg B147591, numéro d'identification TVA LU23405978. Contact : info@eiwtc.lu, +352 621 549 942. Le gérant est Klaus Wollscheid.

Elles concernent les produits en bois, l'approvisionnement et le commerce international, ainsi que les missions de conseil et d'accompagnement de projets convenues sous l'appellation EIWTC Security Advisory. EIWTC Security Advisory est une activité d'EIWTC S.à r.l. et non un cocontractant distinct.

Le « client » désigne le cocontractant concerné. Est consommateur toute personne physique agissant à des fins étrangères à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle. Les dispositions expressément réservées aux clients professionnels ne s'appliquent pas aux consommateurs. Les règles impératives, notamment de protection des consommateurs et de commande publique, demeurent applicables.

2. Incorporation des CGV, offres et formation du contrat

La version des CGV destinée au contrat est rendue accessible au client avant sa conclusion et lui est transmise sur un support permettant sa conservation, notamment en PDF par e-mail. Elle ne fait partie du contrat que si elle y est valablement incorporée. La seule consultation du site, une demande de renseignements ou la réception de prestations non sollicitées ne vaut pas acceptation.

Les conditions convenues individuellement et les documents de marché contraignants prévalent sur les présentes CGV. Les conditions du client s'appliquent dans la mesure où elles ont été convenues ou s'imposent légalement. Les contradictions sont clarifiées avant l'exécution.

Les contenus du site, exemples et indications tarifaires ne constituent pas des offres fermes, sauf mention expresse contraire. Le contrat résulte de déclarations concordantes des parties ; EIWTC confirme par écrit, notamment par e-mail, le périmètre, la rémunération et les conditions applicables. Une demande concernant un projet ne constitue pas, à elle seule, la réservation payante d'un rendez-vous. Les exigences légales de forme et d'information restent applicables.

3. Vente en nom propre et intermédiation

Chaque mission commerciale ou d'approvisionnement précise si EIWTC vend en son nom, fournit une prestation d'approvisionnement ou intervient comme intermédiaire en vue d'un contrat avec un fournisseur identifié. En cas d'intermédiation déclarée, le contrat de vente est conclu avec ce fournisseur ; son identité et ses conditions contractuelles sont communiquées au client avant la conclusion.

Toute commission ou rémunération d'approvisionnement à la charge du client doit être convenue préalablement. EIWTC demeure responsable de ses propres obligations de conseil, de sélection ou d'intermédiation. Le cocontractant ne peut être remplacé tacitement.

4. Périmètre des prestations de conseil et de projet

Security Advisory comprend uniquement les prestations décrites dans la mission : par exemple, planification des portes et des accès, concepts fonctionnels, spécifications techniques, assistance aux appels d'offres, comparaison d'offres, conseil en sécurité et résilience ou coordination des interfaces. Les concepts détaillés et l'accompagnement complémentaire d'un projet ne sont pas automatiquement compris dans un rendez-vous de conseil.

EIWTC est tenue d'une exécution professionnelle et diligente ainsi que de la remise des livrables expressément convenus. Aucune autorisation administrative, certification, décision d'attribution ou absence totale d'incidents de sécurité n'est garantie. Cette délimitation ne supprime ni les obligations convenues ni la responsabilité pour les fautes propres d'EIWTC.

Le conseil juridique, les contrôles relevant de l'autorité publique, les activités légalement réservées, l'installation, la maintenance, le gardiennage et le dépannage ne sont compris que s'ils sont expressément convenus et exécutés par des personnes habilitées. Les présentes CGV ne créent aucun service disponible 24 heures sur 24 ni aucune obligation de surveillance permanente.

5. Coopération du client et données du projet

Le client fournit en temps utile les documents nécessaires à la mission convenue et dont il dispose, notamment les plans, listes de portes, exigences d'utilisation, risques connus et informations techniques sur l'existant. Il désigne des interlocuteurs habilités à décider et permet les accès convenus dans le respect des règles de sécurité locales.

Dans les limites de sa mission, EIWTC recherche les incohérences apparentes et signale les lacunes importantes. Les relevés sur place, essais destructifs ou inventaires exhaustifs non convenus ne sont pas implicitement inclus. Les retards et prestations supplémentaires prévisibles résultant de données manquantes ou modifiées sont discutés avec le client ; ils n'entraînent pas une exonération générale de responsabilité.

6. Livrables, modifications et outils numériques

Le contrat précise le format, le contenu, l'état d'avancement et l'usage prévu des rapports, plans et descriptifs. Les documents portant la mention de projet, d'exemple ou de document non vérifié ne sont pas des documents d'exécution validés. Les justificatifs propres aux produits et les autorisations administratives nécessaires doivent être obtenus par les intervenants compétents ; les responsabilités sont précisées pour le projet.

Toute modification du périmètre, variante supplémentaire ou nouvelle série de révisions est convenue préalablement, avec ses conséquences sur le prix et le calendrier. La correction gratuite de défauts imputables à EIWTC n'est pas une prestation supplémentaire payante.

Des outils numériques ou d'intelligence artificielle peuvent assister le travail sans remplacer la vérification professionnelle due. Les données confidentielles du client ne peuvent être transmises à des services externes en violation des exigences convenues de confidentialité ou de protection des données. Toute prestation numérique supplémentaire nécessite un accord distinct ; les présentes CGV ne créent pas, à elles seules, un droit à de telles prestations.

7. Prix et modifications tarifaires

Les prix convenus et le périmètre décrit font foi. Pour les clients professionnels, les prix sont exprimés en euros hors TVA légale, sauf indication contraire. Avant la conclusion du contrat, les consommateurs reçoivent le prix total, taxes et tous frais obligatoires prévisibles compris ; si ce prix ne peut être calculé, la méthode de calcul et les éventuels frais supplémentaires leur sont communiqués.

Les tarifs horaires ou journaliers, forfaits, quantités estimatives, frais de déplacement et éventuels acomptes figurent dans l'offre. Une estimation doit être identifiée comme telle ; tout dépassement important prévisible est signalé en temps utile.

Une hausse des prix fournisseurs ou une variation de change ne modifie pas automatiquement un prix ferme convenu. Une adaptation suppose une clause de révision transparente et valable, un nouvel accord ou une base légale.

8. Frais accessoires et justificatifs des prestations

L'emballage, le transport, les droits de douane, le déchargement particulier, le temps de trajet, les déplacements et les prestations supplémentaires ne sont facturés que selon un accord préalable ou sur une base légale. Lorsque leur montant n'est pas connu lors de la conclusion, leur mode de calcul est expliqué.

En cas de facturation au temps passé ou selon les quantités, l'activité, le temps ou la quantité et le tarif convenu sont documentés de manière compréhensible. Une première heure minimale, un pas de facturation ou une majoration ne résulte pas des seules présentes CGV et doit être convenu. La confirmation d'une prestation atteste son exécution sans valoir renonciation aux droits relatifs aux défauts.

9. Délais de prestation et de livraison

Les dates et délais résultent du contrat. Les dates indicatives sont identifiées comme telles. La coopération nécessaire et les acomptes convenus sont pris en compte dans la planification ; leur incidence sur les délais doit être convenue de manière transparente.

En cas de retard, EIWTC informe le client de la cause, des conséquences et de la durée prévisible. Les droits légaux liés au retard ou à l'inexécution ne sont pas exclus. Pour les ventes aux consommateurs sans délai de livraison spécifiquement convenu, les biens sont livrés au plus tard dans les 30 jours suivant la conclusion du contrat.

Un événement imprévisible et inévitable échappant à un contrôle raisonnable n'affecte les obligations que dans les limites légales. La partie concernée informe l'autre sans délai et limite les conséquences. Les droits de résolution, de résiliation et de remboursement demeurent préservés ; une difficulté ordinaire d'approvisionnement ne constitue pas automatiquement un cas de force majeure.

10. Biens, transport et réception

Lorsqu'EIWTC vend en son nom, l'offre décrit le produit, la quantité, les dimensions, la qualité, l'utilisation prévue, les justificatifs et le lieu de livraison. Pour les produits en bois, l'essence, l'humidité, le classement et les tolérances pertinents sont convenus selon les besoins. Les caractéristiques naturelles ne remplacent pas la qualité promise ; les mentions de certification ou d'origine doivent correspondre à la livraison. Les produits de remplacement requièrent l'accord du client, sauf disposition contractuelle valable ou légale contraire.

Le mode de livraison, le transport, le déchargement, l'emballage et le transfert des risques sont expressément réglés. Les Incoterms ne s'appliquent que si la règle, le lieu nommé et l'édition sont indiqués. Les règles légales de transfert des risques restent applicables ; pour un consommateur, le risque est en principe transféré lors de la prise de possession physique par lui ou un tiers qu'il a désigné.

La remise à toute personne présente ne crée pas un mandat général de réception. En cas de retard de réception imputable au client, les mesures à prendre et les éventuels frais nécessaires de stockage sont annoncés au préalable et facturés selon l'accord ou la loi.

11. Remise et examen des livrables

EIWTC remet les livrables au format convenu et signale les réserves de vérification identifiées. Le client communique les incohérences constatées dans les meilleurs délais. Une réception formelle n'a lieu que si elle est convenue ou prévue par la loi.

Le silence, le paiement ou la simple mise à disposition d'un fichier ne valent pas automatiquement réception sans réserve. Les règles légales d'examen, de notification des défauts et de prescription, ainsi que les procédures de validation technique convenues, restent applicables.

12. Facturation et paiements

Les factures sont payables dans le délai convenu, sans déduction sauf escompte convenu. À défaut d'accord valable, les règles légales s'appliquent. Les acomptes et paiements échelonnés doivent être convenus préalablement. Une modification des coordonnées de facturation ou de livraison n'entraîne pas automatiquement de frais administratifs.

Les droits légaux de compensation et de rétention sont préservés. Une suspension des prestations pour retard de paiement n'intervient que si elle est légalement admise et après information préalable appropriée. Le retard affectant une facture ne rend pas, à lui seul, les autres créances non échues immédiatement exigibles.

13. Retard de paiement et frais de recouvrement

Les transactions entre entreprises et avec les pouvoirs publics sont soumises aux règles légales applicables aux délais de paiement, intérêts de retard et frais de recouvrement. Lorsque les conditions légales sont remplies, peuvent être réclamés les intérêts au taux légal, l'indemnité forfaitaire légale de 40 euros et les frais supplémentaires raisonnables légalement recouvrables. Aucune double facturation n'est admise.

Pour les consommateurs, seules les conditions et limites légales propres à ces relations s'appliquent. En particulier, ni le taux commercial ni une indemnité automatique de 40 euros ne leur sont transposés. Les conditions légales d'information et d'exigibilité doivent être respectées.

14. Réserve de propriété

Lorsqu'EIWTC vend des biens en son nom et qu'une réserve de propriété est légalement admise, ces biens restent sa propriété jusqu'au paiement intégral de leur prix. Les droits des tiers et les dispositions impératives du lieu où se trouvent les biens demeurent préservés.

Toute reprise ou réalisation s'effectue exclusivement par les voies légalement admises. Cette clause n'autorise ni l'accès unilatéral à des locaux appartenant à autrui ni une mise hors service illicite d'installations.

15. Droits d'utilisation des documents de conseil

Sauf stipulation différente, le client obtient après paiement intégral un droit non exclusif d'utiliser les documents établis conformément au contrat pour le projet convenu. Leur transmission aux concepteurs, entreprises d'exécution, contrôleurs et autorités est autorisée si elle est nécessaire à ce projet. Une utilisation convenue avant paiement intégral est régie par l'accord de projet ; les droits légaux restent préservés.

Les méthodes préexistantes, modèles généraux, logiciels et droits de tiers ne sont pas transférés. La revente commerciale, la publication ou la réutilisation pour d'autres projets nécessite un accord distinct, sauf autorisation légale. Les modifications par des tiers doivent être identifiables ; EIWTC n'en répond que dans les limites de sa propre responsabilité légale ou contractuelle.

16. Modification des rendez-vous et empêchements

Les parties signalent toute modification nécessaire d'un rendez-vous le plus tôt possible, si possible au moins 48 heures à l'avance. Ce délai organisationnel ne crée pas, à lui seul, une indemnité forfaitaire d'annulation.

Une annulation tardive ou un empêchement fautivement causé ne peut donner lieu qu'à une rémunération convenue et licite ou à la réparation d'un préjudice indemnisable démontré. Les dépenses économisées et les revenus de remplacement sont déduits. Le client peut démontrer l'absence de préjudice ou un préjudice moindre. Les droits légaux de rétractation et de résiliation prévalent.

17. Modification, annulation de commande et reprise volontaire

Toute modification ou fin de contrat amiable est documentée par écrit. Les droits légaux de résiliation, de rétractation ou de résolution sont préservés. Les prestations exécutées et engagements irréversibles ne sont facturés que conformément au contrat et au droit applicable, en tenant compte des coûts économisés.

En dehors des droits légaux, la reprise volontaire de biens exempts de défaut doit faire l'objet d'un accord distinct. Ses conditions et frais éventuels sont convenus de manière transparente avant la reprise. Les biens fabriqués ou approvisionnés spécialement sont identifiés comme tels avant la commande ; cette qualification ne supprime pas les droits relatifs aux défauts.

18. Consommateurs : rétractation et début anticipé d'exécution

Les contrats conclus à distance ou hors établissement sont soumis aux droits légaux de rétractation. L'information destinée aux consommateurs, accompagnée du formulaire type ci-après, explique le droit de rétractation de 14 jours qui existe en principe. Elle est fournie avant la conclusion du contrat.

Le début anticipé d'un service ou la fourniture anticipée d'un contenu numérique requiert, lorsque la loi l'impose, une déclaration expresse et distincte du consommateur. L'acceptation des seules CGV ne constitue ni une telle demande ni une renonciation au droit de rétractation. Toute exception légale doit être indiquée concrètement avant la conclusion.

19. Réclamations et traitement des défauts

Les réclamations peuvent être adressées à info@eiwtc.lu ou à l'adresse figurant à l'article 1. Une description précise et les justificatifs disponibles facilitent leur traitement. Une lettre recommandée n'est pas imposée comme seul moyen de réclamation.

Les clients professionnels examinent les biens et résultats conformément à leurs obligations légales et contractuelles. Les défauts cachés sont signalés après leur découverte. Aucun délai de déchéance fixe de huit jours ni aucune perte de tous droits du seul fait de la transformation des biens n'est convenu. Les droits légaux impératifs des consommateurs restent indépendamment applicables.

20. Garanties légales

Les ventes de biens, prestations de services et, le cas échéant, contenus numériques sont soumis aux droits légaux applicables aux défauts et à la conformité. Pour les ventes aux consommateurs s'applique notamment la garantie légale de conformité des biens, avec son délai en principe de deux ans à compter de la livraison. Les droits relatifs aux vices cachés et autres droits impératifs demeurent préservés.

Les garanties des fabricants constituent des droits supplémentaires soumis à leurs conditions et ne remplacent pas la responsabilité du vendeur contractuel. Les présentes CGV ne créent pas de garantie supplémentaire générale de produit ou de résultat pour l'ensemble des prestations de conseil d'EIWTC.

21. Responsabilité

EIWTC répond, conformément au droit applicable, des manquements à ses propres obligations contractuelles et légales. Toute limitation de cette responsabilité nécessite un accord exprès et légalement admissible.

Ne sont notamment pas exclues ou limitées la responsabilité pour dol ou faute lourde, les atteintes à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, ainsi que les responsabilités impératives en matière de produits, de consommation ou autres. Une répartition particulière des risques d'un projet nécessite un accord distinct juridiquement valable.

La responsabilité liée aux décisions ou prestations autonomes d'autres intervenants dépend de leurs missions respectives. Les propres obligations de sélection, d'information, de coordination ou de vérification d'EIWTC restent intactes.

22. Confidentialité et protection des données

Les parties traitent confidentiellement les informations techniques, commerciales et de sécurité non publiques et ne les utilisent qu'aux fins convenues. Sont exceptées les informations déjà connues licitement, accessibles au public ou dont la divulgation est imposée par la loi. Les destinataires nécessaires sont soumis, dans les limites admises, à une obligation de confidentialité.

Les données à caractère personnel sont traitées conformément au droit applicable. La déclaration de confidentialité distincte fournit les informations correspondantes. Lorsqu'un traitement pour compte d'autrui l'exige, l'accord nécessaire est conclu avant son début. Les présentes CGV ne remplacent ni cet accord ni un consentement requis ; elles n'autorisent pas globalement la publication de noms de clients, de plans ou de références.

23. Droit applicable et règlement des litiges

Le contrat est soumis au droit luxembourgeois dans la mesure où ce choix est permis. Les consommateurs ne sont pas privés de la protection des règles impératives dont ils bénéficieraient en l'absence de choix. Les conventions internationales impérativement applicables restent préservées.

Pour les litiges avec les clients professionnels, la compétence des juridictions matériellement compétentes au Luxembourg est convenue dans les limites légales. Pour les consommateurs et toute compétence impérative, les règles légales s'appliquent ; aucune compétence luxembourgeoise exclusive ne leur est imposée.

Les parties cherchent d'abord une solution directe. Les consommateurs peuvent saisir, s'il est compétent, le Service national du Médiateur de la consommation : mediateurconsommation.public.lu. Une obligation de participation n'existe que si elle résulte de la loi ou d'un engagement distinct. L'accès aux tribunaux est préservé.

24. Versions linguistiques et dispositions finales

Les présentes CGV sont disponibles en allemand, français, anglais et luxembourgeois. La langue du contrat et la version incorporée sont consignées lors de la conclusion. Aucune version n'a automatiquement priorité du seul fait de sa publication ; les règles impératives d'interprétation favorables aux consommateurs demeurent applicables.

Les contrats existants restent soumis à la version qui y a été valablement incorporée. Une nouvelle version publiée sur le site ne les modifie pas automatiquement. Les modifications et accords accessoires sont documentés par écrit à des fins de preuve, sans écarter les exigences légales de forme.

Si une disposition est invalide, ses conséquences sont déterminées par le droit applicable. Elle n'est notamment pas remplacée automatiquement par la disposition économiquement la plus proche qui serait plus contraignante pour le client. Les autres dispositions demeurent applicables dans la mesure permise par la loi.

Annexe A. Information sur la rétractation des consommateurs

Droit de rétractation

Pour un contrat conclu à distance ou hors établissement ouvrant un droit légal de rétractation, vous pouvez vous rétracter dans les 14 jours calendrier, sans indication de motif.

Pour les services et les contenus numériques sans support matériel, le délai court à compter de la conclusion du contrat. Pour les biens, il court lorsque vous ou un tiers que vous désignez, autre que le transporteur, prenez physiquement possession du bien. Pour plusieurs biens d'une commande unique livrés séparément, la réception du dernier bien est déterminante ; pour un bien livré en plusieurs lots, celle du dernier lot. Pour des livraisons régulières de biens sur une période déterminée, le délai débute à la première livraison.

Une déclaration non équivoque adressée à EIWTC S.à r.l., 7, rue de Parc, L-6684 Mertert, Luxembourg, info@eiwtc.lu, téléphone +352 621 549 942, suffit. Vous pouvez utiliser le formulaire ci-dessous, sans y être obligé. Il suffit d'envoyer votre déclaration avant l'expiration du délai.

Effets de la rétractation

EIWTC rembourse les paiements reçus, y compris le coût de la livraison standard la moins chère proposée, sans retard injustifié et au plus tard dans les 14 jours suivant la réception de votre rétractation. Le surcoût d'un mode de livraison plus onéreux choisi par vous n'est pas remboursé. Le même moyen de paiement est utilisé, sauf accord exprès différent sans frais supplémentaires.

Pour les biens, EIWTC peut différer le remboursement jusqu'à leur récupération ou jusqu'à réception d'une preuve de leur renvoi, la première de ces dates étant retenue ; cela ne s'applique pas si EIWTC a proposé de les récupérer. Vous devez renvoyer ou remettre les biens sans retard et au plus tard dans les 14 jours suivant votre déclaration. Les frais directs de renvoi ne sont à votre charge que si vous en avez été informé avant la conclusion. Pour les biens non renvoyables normalement par la poste, le montant concret du renvoi ou une estimation maximale fiable doit être communiqué avant la commande. Cette information accompagne l'offre concernée.

Vous ne répondez d'une dépréciation que si elle résulte de manipulations allant au-delà de celles nécessaires pour vérifier la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du bien et si les conditions légales sont réunies.

Services et contenus numériques

Si, après avoir reçu les informations requises, vous avez expressément demandé le début d'un service pendant le délai de rétractation, une rétractation valable ne donne lieu qu'au paiement du montant proportionnel légalement dû pour le service fourni jusqu'à cette rétractation. Le droit ne s'éteint après exécution complète que dans les conditions légales, notamment avec votre accord exprès préalable au début anticipé et la reconnaissance de sa perte en cas d'exécution complète.

Pour un contenu numérique payant sans support matériel, le droit ne s'éteint au début de sa fourniture que si vous avez préalablement donné votre accord exprès, reconnu la perte de ce droit qui en résulte et reçu la confirmation contractuelle légalement requise. Un rapport de conseil réalisé sur mesure n'est pas automatiquement exclu de la rétractation pour ce seul motif ; la nature du contrat est déterminante.

Les biens confectionnés selon vos spécifications ou clairement personnalisés peuvent relever d'une exception légale. EIWTC vous en informe concrètement avant la commande. Les droits relatifs aux défauts subsistent.

Modèle de formulaire de rétractation

À : EIWTC S.à r.l., 7, rue de Parc, L-6684 Mertert, Luxembourg ; info@eiwtc.lu.

Je/Nous vous notifie/notifions par la présente ma/notre rétractation du contrat portant sur la vente du bien ou la prestation de service ci-dessous :

Bien / service : _____

Commandé le / reçu le : _____

Nom du/des consommateur(s) : _____

Adresse du/des consommateur(s) : _____

Date : _____

Signature du/des consommateur(s), uniquement en cas de notification sur papier : _____

Rayez les mentions inutiles. L'utilisation du formulaire est facultative ; toute autre déclaration non équivoque suffit.