

Conditions générales de vente

Michel Hugo — vente en ligne de mobilier sur mesure en kit

Version 1.0 — en vigueur au 10 août 2026

Article 1 — Identité du vendeur

Le présent site et les produits qui y sont proposés sont édités et vendus par :

Michel Hugo

Route du Cronchamps 57, 4970 Francorchamps (Stavelot), Belgique

Numéro d'entreprise (BCE) : 0795.413.559

Numéro de TVA : BE 0795.413.559

E-mail : info@menuiserie-hm.be

Téléphone : +32 492 06 08 10

Site : www.menuiserie-hm.be

Ci-après « le Vendeur » ou « nous ».

Article 2 — Champ d'application

2.1. Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») s'appliquent à toute commande passée par un Client sur le site www.menuiserie-hm.shop ou par tout autre moyen de communication à distance (e-mail, formulaire, téléphone).

2.2. Elles régissent une **vente de biens** au sens du Livre VI du Code de droit économique (CDE) et des articles 1649bis et suivants de l'ancien Code civil. Elles ne constituent pas un contrat d'entreprise : sauf option « montage » expressément commandée et facturée, le Vendeur ne réalise aucune prestation de pose chez le Client.

2.3. Le Client déclare être **consommateur** au sens de l'article I.1, 2° CDE, c'est-à-dire agir à des fins étrangères à son activité professionnelle. Les commandes passées par un Client professionnel sont soumises aux conditions générales professionnelles du Vendeur, disponibles sur demande.

2.4. En validant sa commande, le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV, les avoir comprises et les accepter sans réserve. Cette acceptation est matérialisée par une case à cocher distincte, préalable au paiement.

2.5. Le Client déclare être âgé de 18 ans au moins et disposer de la capacité juridique de contracter.

2.6. Toute condition contraire émanant du Client, notamment figurant sur ses propres documents, nous est inopposable, sauf accord écrit et préalable de notre part.

Article 3 — Nature des produits

3.1. Le Vendeur conçoit et fabrique des **meubles de rangement fabriqués aux dimensions communiquées par le Client** (dressings, meubles d'entrée, bibliothèques et éléments assimilés), livrés **à l'état de kit, non assemblés**.

3.2. **Le montage est réalisé par le Client**, sauf si celui-ci a expressément commandé et payé l'option « montage sur place ». Le kit est accompagné d'une notice de montage accessible en ligne, complétée de vidéos, dont l'accès est communiqué au Client au plus tard à la livraison.

3.3. Les produits sont fabriqués à partir de panneaux à base de bois revêtus. Le bois et les matériaux dérivés du bois sont des matériaux vivants : des variations de teinte, de veinage et de brillance sont inhérentes à ces matériaux et ne constituent pas un défaut de conformité (voir article 7).

3.4. Les visuels, photographies, rendus et images d'ambiance figurant sur le site sont fournis à titre illustratif et n'ont pas de valeur contractuelle. Seules les caractéristiques et dimensions reprises sur la confirmation de commande engagent les parties.

Article 4 — Formation du contrat

4.1. **Devis.** Le Client transmet ses souhaits et ses dimensions via le configurateur ou le formulaire du site. Le Vendeur établit un devis détaillé reprenant la composition, les dimensions retenues, les finitions, les équipements, le prix total TVA comprise et les frais éventuels de livraison ou de montage.

4.2. **Validité.** Sauf mention contraire, le devis/bon de commande est valable **15 jours calendrier** à compter de son envoi. Passé ce délai, le Vendeur n'est plus tenu par les prix indiqués.

4.3. **Commande.** Le contrat est formé lorsque les trois conditions suivantes sont réunies :

- a) le Client a validé le devis et les dimensions qui y figurent ;
- b) le Client a coché la case d'acceptation des présentes CGV **ainsi que la case relative à la renonciation au droit de rétractation** (article 10) ;
- c) le paiement intégral a été effectivement encaissé par le Vendeur.

4.4. Le Vendeur adresse au Client une **confirmation de commande** sur support durable (e-mail) reprenant l'ensemble des éléments du contrat, les présentes CGV et le délai de fabrication convenu. Cette confirmation vaut preuve du contrat.

4.5. Le Vendeur se réserve le droit de refuser ou d'annuler une commande, notamment en cas de dimensions techniquement irréalisables, de demande manifestement erronée, d'indisponibilité durable d'un matériau, d'erreur manifeste de prix, ou en cas de litige antérieur non résolu avec le Client. Dans ce cas, les sommes déjà versées sont intégralement remboursées dans les 14 jours, sans autre indemnité.

Article 5 — Dimensions et mesures communiquées par le Client

Cet article est essentiel. Nous invitons le Client à le lire attentivement.

5.1. Les produits étant fabriqués aux dimensions du Client, **celui-ci est seul responsable de l'exactitude, de la complétude et de la cohérence des mesures qu'il communique**, ainsi que de la description de la configuration de son mur ou de son local (plinthes, corniches, tuyauteries, prises, interrupteurs, gaines, radiateurs, poutres, dévoiements, faux-aplombs, portes et fenêtres).

5.2. Les mesures doivent être communiquées **en millimètres**, relevées mur à mur, au sol et au plafond, en plusieurs points, et arrondies **au centimètre inférieur** pour la largeur disponible.

5.3. Le Vendeur ne procède à **aucun métré sur place** et n'effectue aucune vérification des mesures communiquées. Il ne peut en aucun cas être tenu responsable des conséquences d'un mesurage inexact, incomplet ou mal interprété émanant du Client. Un meuble fabriqué conformément aux cotes transmises, mais qui ne s'ajusterait pas en raison de l'inexactitude de ces cotes, **n'est pas un produit non conforme** et ne donne droit ni au remboursement, ni au remplacement, ni à la reprise.

5.4. Le Client est invité à joindre des photographies de l'emplacement destiné à recevoir le meuble. Ces photographies ont une valeur purement indicative ; elles ne remplacent pas les mesures et ne transfèrent au Vendeur aucune obligation de vérification.

5.5. **Aucune modification des dimensions n'est possible après l'encaissement du paiement**, la fabrication étant lancée sur cette base. Toute demande de modification postérieure constitue une nouvelle commande, soumise à un nouveau devis.

5.6. Si, à la lecture du dossier, le Vendeur relève une incohérence manifeste dans les cotes transmises, il en informe le Client avant lancement en fabrication. Cette démarche relève de la bonne foi commerciale et ne constitue pas une obligation de résultat ni une validation des mesures.

Article 6 — Prix

6.1. Les prix sont indiqués en euros, **toutes taxes comprises**, au taux de TVA belge en vigueur au jour de la commande.

6.2. Les frais de livraison, de manutention et de montage éventuel ne sont pas compris dans le prix des produits et sont indiqués séparément avant validation de la commande.

6.3. Le prix figurant sur la confirmation de commande est **ferme et définitif**. Aucune révision de prix n'est applicable après la conclusion du contrat.

6.4. Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment pour l'avenir. Les produits sont facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande.

Article 7 — Tolérances de fabrication et variations d'aspect

7.1. Les produits étant fabriqués sur mesure, les tolérances dimensionnelles suivantes sont convenues et acceptées par le Client :

- **± 2 mm** sur chaque pièce prise individuellement ;
- **± 5 mm** sur la dimension hors-tout d'une composition assemblée.

Les écarts situés dans ces limites ne constituent pas un défaut de conformité.

7.2. Les jeux fonctionnels entre façades, ainsi que les jeux de réglage périphériques (jeu haut, latéral et arrière) sont inhérents au principe du meuble modulaire et sont compensés par les fileurs, bandeaux et pieds réglables prévus dans la composition.

7.3. Les légères différences de teinte, de brillance, de veinage ou de structure entre panneaux d'un même décor, entre lots de fabrication différents, ou par rapport aux visuels du site et aux échantillons, sont inhérentes aux matériaux et aux procédés d'impression et d'affichage. Elles ne constituent pas un défaut de conformité, sauf s'il ressort expressément du devis que la teinte constituait un élément essentiel et déterminant du contrat.

7.4. Le Client reconnaît qu'un meuble en kit standardisé ne présente pas les mêmes caractéristiques qu'un ouvrage d'ébénisterie réalisé et posé sur place, notamment en ce qui concerne l'ajustement au millimètre contre les parois.

Article 8 — Paiement

8.1. **Le prix est payable en totalité au moment de la commande.** Aucun acompte partiel, aucun paiement échelonné et aucun paiement à la livraison n'est accepté, sauf accord écrit exprès du Vendeur.

8.2. Les moyens de paiement acceptés sont indiqués sur le site au moment de la commande. Les paiements sont traités par un prestataire de services de paiement agréé ; le Vendeur n'a jamais accès aux données complètes de carte du Client.

8.3. **La fabrication n'est lancée qu'après encaissement effectif et complet du prix.** Le délai de fabrication court à compter de cet encaissement.

8.4. En cas de rejet, d'annulation ou de contestation ("chargeback") du paiement après lancement de la fabrication, le Vendeur se réserve le droit de suspendre immédiatement l'exécution de la commande et de réclamer l'indemnisation du préjudice réellement subi.

Article 9 — Facturation

9.1. Une facture est établie et transmise au Client par voie électronique, à l'adresse e-mail communiquée lors de la commande. Le Client accepte expressément la facturation électronique.

9.2. Le Client est responsable de l'exactitude des données de facturation qu'il communique.

Article 10 — Droit de rétractation

Cet article est essentiel. Nous invitons le Client à le lire attentivement avant de valider sa commande.

10.1. **Principe.** Conformément à l'article VI.47 CDE, le consommateur dispose en principe d'un délai de 14 jours calendrier pour se rétracter d'un contrat conclu à distance, sans avoir à motiver sa décision.

10.2. **Exception applicable à nos produits.** Conformément à l'article VI.53, 3° CDE, le droit de rétractation **ne s'applique pas** à la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

Nos meubles sont fabriqués, découpés et percés spécifiquement sur la base des dimensions et de la configuration communiquées par le Client. Ils ne peuvent être ni remis en stock, ni revendus à un autre client, ni réutilisés.

En conséquence, dès l'encaissement du paiement et le lancement de la fabrication, la commande est ferme et définitive : elle ne peut être ni annulée, ni retournée, ni remboursée.

10.3. **Consentement exprès.** Le Client reconnaît et accepte expressément cette exclusion en signant, préalablement au paiement, une case distincte et non pré-signée reprenant la mention suivante :

« Je reconnais que le meuble que je commande est fabriqué sur mesure, sur la base des dimensions que j'ai communiquées, et qu'en application de l'article VI.53, 3° du Code de droit économique, je ne bénéficie pas du droit de rétractation de 14 jours. Ma commande est ferme et définitive dès son paiement. »

10.4. **Produits standards.** Par exception à ce qui précède, les articles éventuellement proposés au catalogue en **dimensions strictement standards**, commandés sans aucune adaptation aux mesures du Client, bénéficient du droit de rétractation de 14 jours dans les conditions des articles VI.47 à VI.52 CDE. Le Client en est informé de manière claire au moment de la commande de tels articles. Les frais de retour sont dans ce cas à charge du Client, et les biens doivent être retournés complets, non montés et dans leur emballage d'origine.

10.5. L'exclusion du droit de rétractation **ne prive le Client d'aucun de ses droits au titre de la garantie légale de conformité** (article 15).

Article 11 — Délai de fabrication

11.1. Le délai de fabrication est de **trois (3) mois** à compter de l'encaissement complet du paiement et de la validation définitive des cotes. Ce délai est repris sur le devis et sur la confirmation de commande.

11.2. Ce délai convenu constitue une dérogation expresse au délai supplétif de 30 jours prévu à l'article VI.43 CDE.

11.3. En cas de manquement du Vendeur à son obligation de livraison dans le délai convenu, le Client l'enjoint d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire adapté aux circonstances. À défaut de livraison dans ce délai supplémentaire, le Client a le droit de mettre fin au contrat et d'obtenir le remboursement intégral des sommes versées, conformément à l'article VI.43 CDE.

11.4. Aucune indemnité forfaitaire de retard n'est due de plein droit ; le Client conserve le droit de réclamer la réparation du dommage qu'il établit avoir réellement subi.

Article 12 — Livraison, retrait et transfert des risques

12.1. Le Client choisit l'un des modes de réception suivants, indiqué au moment de la commande :

- a) **retrait à l'atelier** de Drève de Maison Bois 47 hall 2, 4800 Verviers, sur rendez-vous ;
- b) **livraison à l'adresse** indiquée par le Client ;
- c) **livraison avec montage sur place** par le Vendeur ou son sous-traitant.

12.2. La livraison s'entend **au pied du bâtiment, au niveau de la rue**, sauf option contraire expressément convenue et facturée. Les colis sont volumineux et lourds : le Client s'assure de la présence d'une personne valide pour la réception et de l'accessibilité de la voie.

12.3. Le Client garantit l'exactitude de l'adresse de livraison et la présence d'une personne majeure au rendez-vous convenu. **Les frais d'une seconde présentation rendue nécessaire par l'absence du Client sont à sa charge.**

12.4. **Transfert des risques.** Conformément à l'article VI.44 CDE, le risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au Client au moment où celui-ci, ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur, prend physiquement possession des biens.

12.5. Après réception, le Client entrepose les colis à plat, à l'abri de l'humidité, du gel et de toute source de chaleur, dans un local sec et tempéré, jusqu'au montage.

Article 13 — Vérification à la réception et réserves

13.1. Le Client est tenu de **vérifier l'état apparent des colis en présence du transporteur**, avant signature du bon de livraison.

13.2. En cas de dommage apparent, de colis ouvert ou de colis manquant, le Client doit **mentionner des réserves précises et circonstanciées sur le bon de livraison** (le seul terme « sous réserve de déballage » est sans effet) et en informer le Vendeur.

13.3. Tout dommage apparent, manquant ou erreur de référence doit nous être signalé, par écrit et **photographies à l'appui**, dans un délai de **14 jours calendrier** à compter de la réception. Passé ce délai, les produits sont réputés acceptés quant à leurs défauts apparents, sans préjudice de la garantie légale de conformité pour les défauts non apparents.

13.4. Le Client conserve les emballages d'origine jusqu'à l'achèvement du montage et la vérification complète du meuble.

13.5. Le Vendeur remplace à ses frais toute pièce manquante ou endommagée lors du transport, dès lors que les réserves ont été formulées conformément au présent article.

Article 14 — Montage par le Client et sécurité

Cet article concerne votre sécurité. Nous vous invitons à le lire attentivement.

14.1. Le montage est réalisé par le Client, sous sa seule responsabilité, conformément à la notice de montage et aux vidéos mises à disposition par le Vendeur.

14.2. Le montage requiert un outillage courant (visseuse ou tournevis, niveau à bulle, mètre, perceuse et chevilles adaptées au support) que le Vendeur ne fournit pas, ainsi que la présence de **deux personnes** pour le redressement des éléments de grande hauteur.

14.3. **FIXATION MURALE OBLIGATOIRE.** Les meubles de grande hauteur présentent un **risque de basculement pouvant entraîner des blessures graves, notamment chez les enfants**. Le Client s'engage à **fixer impérativement chaque colonne au mur** au moyen de fixations adaptées à la nature de son support (plein, creux, plaque de plâtre, béton cellulaire...), avant toute mise en charge du meuble.

Les chevilles et vis de fixation murale ne sont pas fournies, la nature du support n'étant pas connue du Vendeur. En cas de doute sur la nature du support ou sur le dispositif de fixation approprié, le Client fait appel à un professionnel.

Le Vendeur ne peut être tenu responsable des dommages matériels ou corporels résultant d'une absence de fixation murale, d'une fixation inadaptée au support, ou d'un montage non conforme à la notice.

14.4. Le Client respecte les charges maximales indiquées dans la notice pour les étagères, tiroirs et tringles, et répartit les charges de manière homogène.

14.5. Le meuble est destiné à un usage domestique intérieur, dans un local sec, chauffé et ventilé.

14.6. Le Vendeur met à disposition un service d'assistance au montage, joignable par e-mail et par téléphone, ainsi que des tutoriels vidéo accessibles par QR code.

Article 15 — Garantie légale de conformité

15.1. Le Client bénéficie de la **garantie légale de conformité** prévue aux articles 1649bis à 1649octies de l'ancien Code civil, pour tout défaut de conformité existant au moment de la délivrance et apparaissant dans un délai de **deux ans** à compter de celle-ci.

15.2. Conformément à l'article 1649quater, §4 de l'ancien Code civil, **tout défaut de conformité apparaissant dans les deux ans de la délivrance est présumé exister au moment de celle-ci**, sauf preuve contraire apportée par le Vendeur ou incompatibilité de cette présomption avec la nature du bien ou du défaut.

15.3. En cas de défaut de conformité, le Client a droit, à son choix, à la **réparation** ou au **remplacement** du bien, sans frais et dans un délai raisonnable. Si ces remèdes sont

impossibles, disproportionnés, tardifs ou causent un inconvénient majeur au Client, celui-ci peut obtenir une **réduction adéquate du prix** ou la **résolution du contrat**, sauf si le défaut est mineur.

15.4. Le Client informe le Vendeur du défaut de conformité **dans un délai de deux mois à compter du jour où il l'a constaté**, par écrit (e-mail suffisant), en décrivant le défaut et en joignant des photographies. Le respect de ce délai conditionne l'exercice de la garantie.

15.5. Au-delà du délai de deux ans, le Client conserve le bénéfice de la garantie des vices cachés de droit commun (articles 1641 et suivants de l'ancien Code civil), à dénoncer dans un bref délai à compter de la découverte du vice.

15.6. La garantie légale s'exerce sans frais pour le Client. Les frais de renvoi éventuel des pièces défectueuses sont à charge du Vendeur.

Article 16 — Limites de la garantie

16.1. Ne sont pas couverts par la garantie, ne constituant pas des défauts de conformité :

- a) les dommages résultant d'un **montage non conforme à la notice**, d'un montage incomplet ou d'une modification du produit par le Client ou par un tiers ;
- b) les dommages résultant de l'**absence de fixation murale** ou d'une fixation inadaptée au support ;
- c) les dommages résultant d'un **dépassement des charges maximales** indiquées ;
- d) les dommages résultant d'un usage anormal, d'un choc, d'une chute, d'un accident, d'un entretien inadéquat ou de l'emploi de produits d'entretien inappropriés ;
- e) les dommages résultant de l'**humidité, de condensation, d'infiltrations, de dégâts des eaux, de gel ou d'exposition à une source de chaleur** ;
- f) l'usure normale et le vieillissement naturel des matériaux ;
- g) les écarts dimensionnels compris dans les tolérances de l'article 7 ;
- h) les variations de teinte et d'aspect visées à l'article 7.3 ;
- i) l'inadéquation du meuble à l'emplacement prévu résultant de mesures inexactes communiquées par le Client (article 5.3) ;
- j) les dommages résultant de l'utilisation du meuble en extérieur ou dans un local non chauffé, humide ou non ventilé.

16.2. Sauf faute lourde ou intentionnelle, et sauf en cas de dommage résultant d'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, la responsabilité du Vendeur au titre d'une commande est limitée au montant total effectivement payé par le Client pour cette commande. Le Vendeur n'est pas tenu de réparer les dommages indirects ou immatériels (perte d'exploitation, perte de jouissance, frais de relogement, préjudice esthétique du local).

16.3. Aucune disposition des présentes CGV n'a pour effet de limiter ou d'exclure les droits impératifs que le Client tire de la loi en sa qualité de consommateur.

Article 17 — Réserve de propriété

Les biens livrés restent la propriété du Vendeur jusqu'au paiement intégral et effectif du prix. Le paiement étant exigé en totalité avant fabrication, cette clause n'a vocation à s'appliquer qu'en cas de défaillance ultérieure du moyen de paiement.

Article 18 — Force majeure

18.1. Le Vendeur n'est pas responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations résultant d'un cas de force majeure, c'est-à-dire d'un événement imprévisible et insurmontable, indépendant de sa volonté : catastrophe naturelle, incendie, inondation, conflit armé, épidémie, décision des autorités, rupture durable d'approvisionnement d'un matériau, défaillance grave d'un fournisseur, grève, ou panne majeure de l'outil de production.

18.2. Le Vendeur informe le Client dans les meilleurs délais. Si l'empêchement se prolonge au-delà de **60 jours**, chacune des parties peut mettre fin au contrat par notification écrite, sans indemnité de part et d'autre ; les sommes versées par le Client lui sont alors intégralement remboursées dans les 14 jours.

Article 19 — Service clientèle et réclamations

19.1. Toute question ou réclamation peut être adressée au service clientèle :

- par e-mail : info@menuiserie-hm.be
- par téléphone : +32 492 06 08 10, du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00
- par courrier : Michel Hugo, Route du Cronchamps 57, 4970 Francorchamps

19.2. Le Vendeur s'engage à accuser réception de toute réclamation dans un délai de **5 jours ouvrables** et à y apporter une réponse motivée dans un délai raisonnable.

Article 20 — Règlement des litiges

20.1. Les parties s'efforcent de résoudre à l'amiable tout différend relatif à la formation, l'interprétation ou l'exécution du contrat.

20.2. **Médiation.** À défaut d'accord, le Client peut saisir gratuitement le :

Service de Médiation pour le Consommateur

Boulevard du Roi Albert II 8, boîte 1 — 1000 Bruxelles

Tél. : 02 702 52 20

E-mail : contact@mediationconsommateur.be

Site : www.mediationconsommateur.be

20.3. Le Client résidant dans un autre État membre de l'Union européenne peut également s'adresser au **Centre européen des consommateurs** de son pays de résidence.

(La plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (ODR) a définitivement cessé ses activités le 20 juillet 2025 et ne peut plus être saisie.)

20.4. Droit applicable. Les présentes CGV et les contrats qui en découlent sont soumis au **droit belge**. Si le Client réside habituellement dans un autre État membre de l'Union européenne, il conserve le bénéfice des dispositions impératives protectrices du droit de sa résidence habituelle.

20.5. Juridictions compétentes. À défaut de résolution amiable, le litige est porté devant les juridictions compétentes désignées par les articles 624 et suivants du Code judiciaire. Le Client consommateur peut en tout état de cause saisir le tribunal de son domicile. Le Vendeur ne peut assigner le Client que devant les juridictions de l'État membre où celui-ci a son domicile.

Article 21 — Données à caractère personnel

Le traitement des données à caractère personnel du Client est décrit dans notre **Politique de confidentialité**, accessible sur le site et faisant partie intégrante de l'information contractuelle.

Article 22 — Dispositions diverses

22.1. Divisibilité. La nullité, l'illégalité ou l'inapplicabilité d'une clause des présentes CGV n'affecte pas la validité des autres clauses. La clause concernée est remplacée par une disposition valable d'effet économique aussi proche que possible.

22.2. Non-renonciation. Le fait pour le Vendeur de ne pas se prévaloir d'une clause ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

22.3. Modification. Le Vendeur peut modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur et acceptées au jour de la commande ; une copie en est jointe à la confirmation de commande sur support durable.

22.4. Preuve. Les registres informatisés du Vendeur et de son prestataire de paiement sont admis comme mode de preuve des communications, commandes et paiements intervenus entre les parties.

22.5. Langue. Les présentes CGV sont rédigées en français. En cas de traduction, la version française prévaut.