



CHARTRE DU SERVICE CLIENTÈLE 2026

Produits de bricolage

Préface

Making the world a better home

“Making the world a better home”. Tel est l’objectif que se fixent chaque jour Saint-Gobain, Gyproc® et Isover®. Mais nous ne pouvons jamais réaliser cette mission seuls. Avec vous, les distributeurs de matériaux de construction, nous souhaitons apporter des réponses et des solutions aux défis auxquels nous sommes confrontés dans un monde en constante évolution.

La durabilité représente probablement notre plus grand défi. Le secteur de la construction est responsable de 37 % des émissions mondiales de CO2. Nous avons une responsabilité envers les générations futures de réduire notre impact sur la planète. Chez Gyproc® et Isover®, nous nous attelons à cette tâche en nous concentrant pleinement sur la rénovation du parc immobilier existant et obsolète.

Sur mesure pour les bricoleurs

Chez Gyproc® et Isover®, nous mettons l’accent sur des produits et systèmes fiables qui améliorent le confort des utilisateurs finaux. Nos produits offrent non seulement des solutions durables à vos clients, mais ils sont aussi faciles à mettre en œuvre et contribuent à un environnement de vie sûr et confortable. Nous avons développé une gamme spécialement conçue pour les bricoleurs, en les accompagnant de A à Z. Ainsi, nous garantissons un résultat final parfait, permettant à l’utilisateur final de bénéficier d’un environnement de vie confortable.

Nous voulons soutenir ces bricoleurs dans leur travail ensemble avec vous. Notre gamme sur mesure est conçue pour aider les bricoleurs à démarrer leurs projets en toute confiance et à obtenir un résultat final impeccable. Chez Gyproc® et Isover®, nous nous efforçons non seulement de fournir des produits de haute qualité, mais aussi une expertise technique essentielle et un soutien pratique. Avec vous, nous visons à contribuer à un environnement de vie confortable et durable, où chaque bricoleur peut concrétiser sa vision créative.

Gyproc®, j'y tiens !

Gyproc® est reconnu pour ses produits et systèmes de plâtre de haute qualité qui permettent non seulement de réaliser des constructions de qualité, mais aussi d'améliorer le confort des utilisateurs finaux. Ainsi, les systèmes Gyproc® offrent non seulement des solutions fiables à vos clients, mais ils peuvent également compter sur des produits faciles à utiliser qui contribuent à un environnement de vie durable et confortable.

Isoler en toute tranquillité avec Isover® COMFI

Les solutions Isover® COMFI pour les bricoleurs favorisent non seulement l'efficacité énergétique et le confort dans les bâtiments, mais elles sont également durables, performantes sur le plan acoustique et incombustibles. En utilisant les matériaux d'isolation Isover® COMFI, nous contribuons ensemble à rendre les bâtiments plus confortables et plus économes en énergie, tout en respectant les normes de sécurité les plus strictes. Cela contribue à améliorer l'environnement de vie des utilisateurs finaux et renforce votre position en tant que fournisseur fiable de matériaux de construction de haute qualité.

Notre engagement commun envers les bricoleurs

Gyproc® et Isover® aspirent à être des partenaires experts et fiables. En étroite collaboration avec vous, le distributeur, Gyproc® et Isover® s'efforcent de soulager nos clients communs de chaque étape. Nous proposons non seulement des matériaux fiables, mais aussi un soutien avant et pendant l'installation, ainsi qu'une expertise et une formation essentielles pour la réussite de chaque projet.

Ensemble pour un avenir durable

Chez Saint-Gobain, Gyproc® et Isover®, nous sommes animés par la volonté d'avoir un impact positif sur l'industrie mondiale de la construction. Grâce à notre innovation continue et notre engagement en faveur du développement durable, nous bâtissons un avenir meilleur avec vous en tant que partenaire. Dans tout ce que nous faisons, nous gardons à l'esprit notre objectif ultime : Making the world a better home. Poursuivons notre collaboration vers un avenir durable où le confort, la performance et la satisfaction du client sont primordiaux.

Table des matières



1

RÉALISER LA CONSTRUCTION PORTANTE

Cloison ou plafond Metal Stud®	9
Plafond PlaGyp® ou doublage	10
Coller une cloison	12
Outils	13

2

PLACER LES PLAQUES DE PLÂTRE

Plaques de plâtre	15
Moyens de fixation	18
Outils	19

3

JOINTOYER

Remplissage et finition	21
Bandes d'armature	24

4

PRÉPARER LA FINITION

Préparation	25
-------------	----

5

RÉPARATION

Réparation	29
------------	----

Charte du Service Clientèle Gyproc® 31



TOIT EN PENTE

Toit en pente	43
---------------	----



CLOISON ET MUR DE SÉPARATION

Cloison et mur de séparation	45
------------------------------	----

Charte du Service Clientèle Isover® 47



CHARTRE DU SERVICE CLIENTÈLE 2026

Produits de bricolage

Étape 1

Réaliser la construction portante

Cloison ou plafond Metal Stud®



Metal Stud® MSH

Profilé horizontal.

Code article	Nom article	H1 (mm)	H2 (mm)	Base (mm)	Long. (mm)	Emballage	# / embal.	# embal. / pal	€ / pièce	Livraison
1200001802	Metal Stud® MSH50	40	40	50	2500	Paquet	8	18	8,23	<input checked="" type="checkbox"/>
1200001868	Metal Stud® MSH50	40	40	50	4000	Paquet	8	18	13,16	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage complète.



Metal Stud® MSV

Profilé vertical.

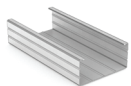
Code article	Nom article	H1 (mm)	H2 (mm)	Base (mm)	Long. (mm)	Emballage	# / embal.	# embal. / pal	€ / pièce	Livraison
1200001874	Metal Stud® MSV50	48	51	50	2600	Paquet	8	18	11,15	<input checked="" type="checkbox"/>
1200001876	Metal Stud® MSV50	48	51	50	3000	Paquet	8	18	12,87	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage complète.

Étape 1

Réaliser la construction portante

Plafond PlaGyp® ou doublage

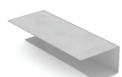


PlaGyp® PC 60/27

Profilé de plafond pour le système de plafond PlaGyp®.

Code article	Nom article	H1 (mm)	H2 (mm)	Base (mm)	Long. (mm)	Emballage	# / embal.	# embal. / pal	€ / pièce	Livraison
1200001938	PlaGyp® PC 60/27	27	27	60	4000	Paquet	8	18	18,04	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage complète.

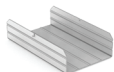


PlaGyp® PU 27/48

Profilé périphérique pour le système de plafond PlaGyp®.

Code article	Nom article	H1 (mm)	H2 (mm)	Base (mm)	Long. (mm)	Emballage	# / embal.	# embal. / pal	€ / pièce	Livraison
1200001939	PlaGyp® PU27/48	27	48	30	4000	Paquet	8	18	16,60	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage complète.



PlaGyp® PL60/100

Éclisse de raccordement pour profilés PlaGyp® PC60/27.

Code article	Nom article	Emballage	# / emballage	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1100004441	PlaGyp® PL60/100	Blister	5	Boîte	10	9,38	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage extérieure complète.



PlaGyp® PH60

Suspente sous solives en bois pour profilés PlaGyp® PC60/27.

Code article	Nom article	Emballage	# / emballage	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1100004442	PlaGyp® PH60	Blister	15	Boîte	15	26,12	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage extérieure complète.

Étape 1

Réaliser la construction portante

Plafond PlaGyp® ou doublage



PlaGyp® PV60/120

Suspente à ressort pour profilés PlaGyp® PC60/27.

Code article	Nom article	Emballage	# / emballage	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1100004443	PlaGyp® PV60/120	Blister	10	Boîte	12	25,09	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage extérieure complète.



PlaGyp® PU60/125

Suspente universelle pour profilés PlaGyp® PC60/27.

Code article	Nom article	Emballage	# / emballage	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1100004444	PlaGyp® PU60/125	Blister	15	Boîte	15	18,99	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage extérieure complète.

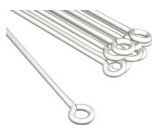


PlaGyp® PD60/60

Cavalier d'ancrage pour le système de plafond PlaGyp® D.

Code article	Nom article	Emballage	# / emballage	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1100004445	PlaGyp® PD60/60	Blister	12	Boîte	10	17,12	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage extérieure complète.



PlaGyp® R150/

Fil de suspension à oeillet.

Code article	Nom article	Emballage	# / emballage	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1100004446	PlaGyp® R150/250	Blister	10	Boîte	15	12,57	<input checked="" type="checkbox"/>
1100004447	PlaGyp® R150/500	Blister	10	Boîte	15	16,91	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage complète.

Étape 1

Réaliser la construction portante

Coller une cloison



Gyproc® produit de prétraitement

Produit de prétraitement de rendre le support plus apte à recevoir colle, reboucheur, enduit, etc.

Code article	Emballage	Contenu	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	Consommation moy.	€ / embal.	Livraison
1200001691	Bottle	1 l	Boîte	6	150 ml/m ²	8,44	<input checked="" type="checkbox"/>
1200001774	Bidon	5 l	Palette	60	150 ml/m ²	35,33	<input checked="" type="checkbox"/>

Bouteille de 1 litre livrable par emballage extérieur.



Gyproc® Betongrip Easy®

Pour une adhésion performante entre plâtre et béton.

Code article	Emballage	Contenu	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	Consommation moy.	€ / embal.	Livraison
1200001692	Bottle	3 l	Palette	150	150 ml/m ²	19,37	<input checked="" type="checkbox"/>



Gyproc® Plâtre L DIY

Plâtre adhésif pour le collage de plaques.

Code article	Emballage	Contenu	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1100004667	Sac	25 kg	Palette	40	13,77	<input checked="" type="checkbox"/>

Étape 1

Réaliser la construction portante

Outils



Gyproc® Cisaille à tôle

Pour la découpe de profilés métalliques légers.

Code article	Emballage	# / embal.	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1200001709	B blister	1	Boîte	6	23,47	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage extérieure complète.



Gyproc® Bande acoustique

Bande d'isolation souple en PE.

Code article	Larg. (mm)	Long. (m)	Emballage ext.	# / emballage ext.	€ / embal.	Livraison
1200001775	30	5,2	Boîte	6	6,53	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage extérieure complète.

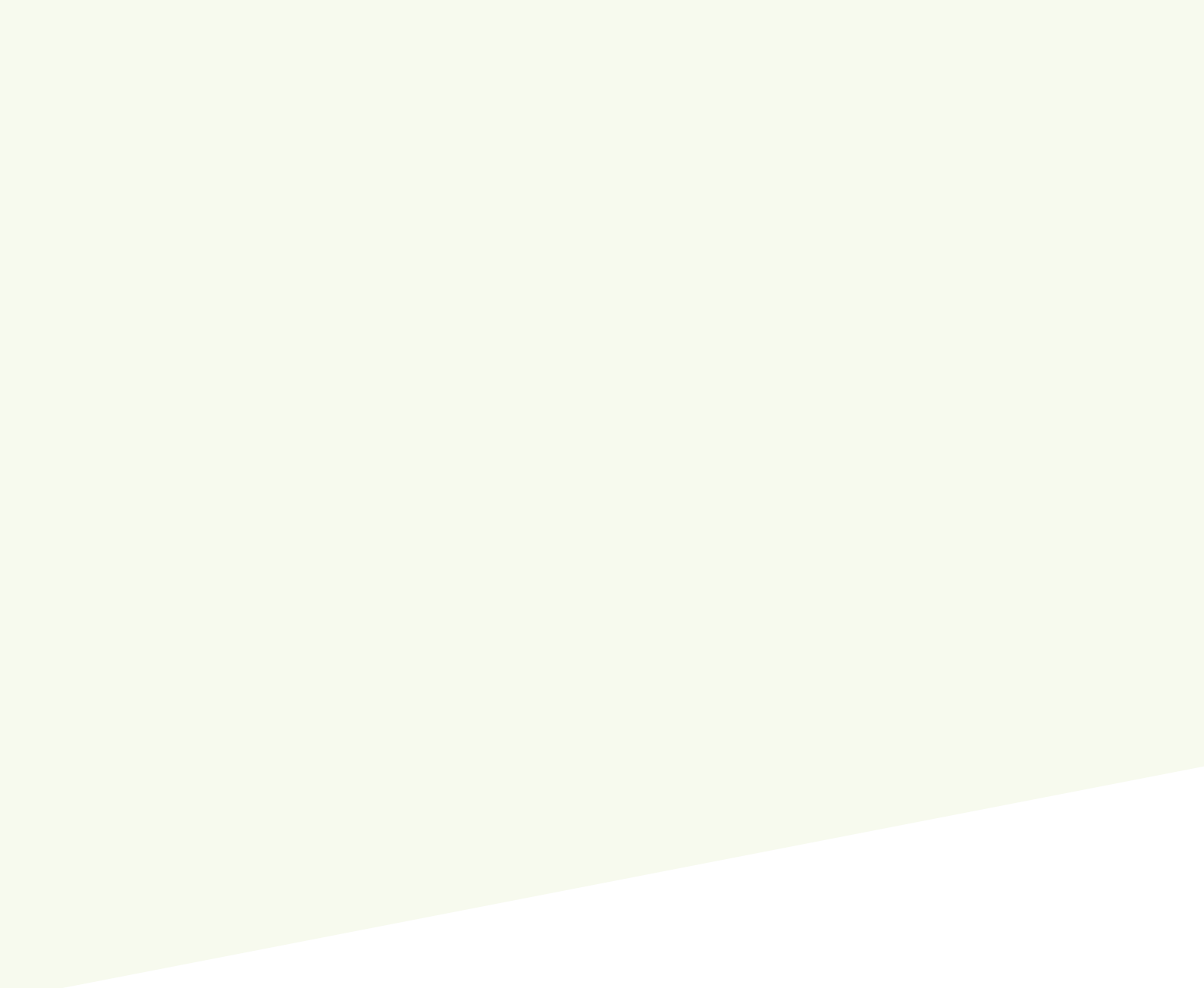


Gyproc® Vis teks

Vis autoforantes pour fixer entre eux les profilés Metal Stud® ou PlaGyp®.

Code article	Long. (mm)	Emballage	# / embal.	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1200001441	13	B blister	100	Boîte	6	9,58	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage extérieure complète.



Étape 2

Placer les plaques de plâtre

Plaques de plâtre



Gyproc® A 9,5

Plaques de construction Gyproc®.

Code article	Forme du bord	Épaisseur (mm)	Larg. (mm)	Long. (mm)	Poids (kg/m ²)	# / palette	€ / plaque	Livraison
1100004746	ABA	9,5	600	2600	6,80	100	11,81	<input checked="" type="checkbox"/>
1100004676	ABA	9,5	1200	2600	6,80	50	23,62	<input checked="" type="checkbox"/>



Gyproc® A 12,5

Plaques de construction Gyproc®.

Code article	Forme du bord	Épaisseur (mm)	Larg. (mm)	Long. (mm)	Poids (kg/m ²)	# / palette	€ / plaque	Livraison
1100004747	ABA	12,5	600	2600	8,75	80	12,25	<input checked="" type="checkbox"/>
1100004748	ABA	12,5	600	3000	8,75	80	14,13	<input checked="" type="checkbox"/>



Gyproc® A 4x ABA 12,5

Plaques de construction Gyproc®.

Code article	Forme du bord	Épaisseur (mm)	Larg. (mm)	Long. (mm)	Poids (kg/m ²)	# / palette	€ / plaque	Livraison
1100002804	4xABA	12,5	600	2500	8,75	40	15,77	<input checked="" type="checkbox"/>

Étape 2

Placer les plaques de plâtre

Plaques de plâtre



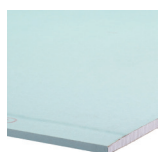
Gyproc® Activ'Air® Premium - A 4xABA 12,5

Plaques de construction Gyproc® avec des caractéristiques de purification de l'air intérieure et un carton blanc.



Code article	Forme du bord	Épaisseur (mm)	Larg. (mm)	Long. (mm)	Poids (kg/m ²)	# / palette	€ / plaque	Livraison
1100004629	4XABA	12,5	600	2500	8,80	40	21,41	<input checked="" type="checkbox"/>

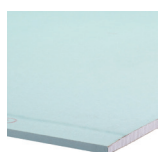
Palettes sont prévues d'une housse de protection.



Gyproc® WR 9,5

Plaques Gyproc® à résistance à l'humidité améliorée.

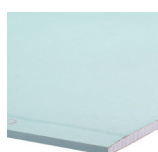
Code article	Forme du bord	Épaisseur (mm)	Larg. (mm)	Long. (mm)	Poids (kg/m ²)	# / palette	€ / plaque	Livraison
1100004749	ABA	9,5	600	2600	7,60	52	19,00	<input checked="" type="checkbox"/>
1100004486	RBR	9,5	600	1200	7,60	72	7,37	<input checked="" type="checkbox"/>



Gyproc® WR 12,5

Plaques Gyproc® à résistance à l'humidité améliorée.

Code article	Forme du bord	Épaisseur (mm)	Larg. (mm)	Long. (mm)	Poids (kg/m ²)	# / palette	€ / plaque	Livraison
1100004794	ABA	12,5	600	2600	10,30	80	20,23	<input checked="" type="checkbox"/>



Gyproc® WR 4xABA 12,5

Plaques Gyproc® à résistance à l'humidité améliorée.

Code article	Forme du bord	Épaisseur (mm)	Larg. (mm)	Long. (mm)	Poids (kg/m ²)	# / palette	€ / plaque	Livraison
1100004648	4xABA	12,5	600	2500	10,30	40	21,72	<input checked="" type="checkbox"/>

Étape 2

Placer les plaques de plâtre

Plaques de plâtre



HABITO® 12,5

Plaque de plâtre Gyproc® de haute qualité adaptée au confort de vie contemporain.

Code article	Forme du bord	Épaisseur (mm)	Larg. (mm)	Long. (mm)	Poids (kg/m ²)	# / palette	€ / plaque	Livraison
1100004317	ABA	12,5	600	2600	12,00	48	25,49	<input checked="" type="checkbox"/>

Étape 2

Placer les plaques de plâtre

Moyens de fixation



Gyproc® Vis à fixation rapide

Vis autoperceuses pour fixation sur bois ou sur profilés métalliques.

Code article	Long. (mm)	Emballage	# / embal.	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1200001503	25	Blister	400	Boîte	6	18,44	<input checked="" type="checkbox"/>
1200001502	35	Blister	300	Boîte	6	18,44	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage extérieure complète.



Vis HABITO®

Vis pour fixer des plaques Habito® sur des profils en Gyproc® Metal Stud et bois.

Code article	Long. (mm)	Emballage	# / embal.	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1200001528	41	Blister	200	Boîte	3	19,57	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage extérieure complète.

Étape 2

Placer les plaques de plâtre

Outils



Gyproc® Scie à guichet

Code article	Emballage	# / embal.	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1200001708	Blister	1	Boîte	12	17,31	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage extérieure complète.



Gyproc® Râpe pour les bords

Code article	Emballage	# / embal.	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1200001730	Blister	1	Boîte	12	12,34	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage extérieure complète.



Gyproc® Adapteur de vissage

Code article	Emballage	# / embal.	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1200001778	Blister	1	Boîte	10	33,51	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage extérieure complète.



Étape 3

Jointoyer

Remplissage & Finition



Gyproc® Joint Powder

Poudre pour le jointoiment et la finition des plaques de plâtre Gyproc®.

Code article	Emballage	Contenu	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1100004044	Sac	5 kg	Palette	105	9,21	<input checked="" type="checkbox"/>

Livable par sac.



Gyproc® Joint Mix

Enduit prêt à l'emploi pour le jointoiment et la finition des plaques de plâtre.

Code article	Emballage	Contenu	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1100004164	Seau	6 kg	Palette	80	23,87	<input checked="" type="checkbox"/>
1100004195	Seau	16,8 kg	Palette	33	58,67	<input checked="" type="checkbox"/>

Livable par seau.



Gyproc® Hydro Joint Mix

Produit de jointoyage ABA pour plaques Gyproc® WR.

Code article	Emballage	Contenu	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1100004656	Seau	3,5 kg	Palette	80	20,78	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage complète.



Gyproc® ProMix Premium

Enduit blanc pour la finition des joints ABA.

Code article	Emballage	Contenu	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1100004799	Seau	3,5 kg	Palette	140	13,45	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par multiple de 11 seaux.

Étape 3

Jointoyer

Bandes d'armature



Gyproc® Bande d'armature autocollante G53

Bande d'armature autocollante pour plaques Gyproc® à bords ABA.

Code article	Larg. (mm)	Long. (m)	Emballage ext.	# / emballage ext.	€ / pièce	Livraison
1200001776	50	30	Boîte	12	8,84	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage extérieure complète.



Gyproc® Bande d'armature ABA Hydro

Code article	Larg. (mm)	Long. (m)	Emballage ext.	# / emballage ext.	€ / pièce	Livraison
1200001763	50	30	Boîte	12	10,21	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage extérieure complète.



Gyproc® Bande d'armature pour angles rentrants

Code article	Larg. (mm)	Long. (m)	Emballage ext.	# / emballage ext.	€ / pièce	Livraison
1200001781	50	22	Boîte	12	5,34	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage extérieure complète.



Gyproc® Bande d'armature pour angles saillants

Code article	Larg. (mm)	Long. (m)	Emballage ext.	# / emballage ext.	€ / pièce	Livraison
1200001777	50	2,6	Boîte	12	8,79	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage extérieure complète.

Étape 3

Jointoyer

Accessoires de finition



Gyproc® Flex Corner

Code article	Larg. (mm)	Long. (m)	Emballage ext.	# / emballage ext.	€ / pièce	Livraison
1200001765	70	10	Boîte	5	31,90	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage extérieure complète.

Étape 3

Jointoyer

Outillage



Gyproc® Couteau ABA

Code article	Emballage	# / embal.	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1200001534	Blister	1	Boîte	12	16,38	<input checked="" type="checkbox"/>

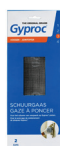
Uniquement livrable par emballage extérieure complète.



Gyproc® Plateau

Code article	Emballage	# / embal.	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1200001710	Blister	1	Boîte	6	45,35	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage extérieure complète.



Gyproc® Gaze à poncer

Code article	Emballage	# / embal.	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1200001779	Pochette	2	Boîte	10	9,40	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage extérieure complète.



Gyproc® Ponceur à main

Code article	Emballage	# / embal.	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1200001826	Blister	1	Boîte	5	8,89	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage extérieure complète.

Étape 4

Préparer la finition

Préparation



Gyproc® Primaire à peindre

Primaire à appliquer avant de peindre les plaques Gyproc® et le plafonnage.

Code article	Emballage	Contenu	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	Consommation moy.	€ / embal.	Livraison
1200001773	Seau	3,5 l	Palette	54	110 ml/m ²	44,37	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage complète.



Gyproc® Roll & Finish

Enduit d'égalisation pour finir et égaliser des différentes surfaces à appliquer au rouleau.

Code article	Emballage	Contenu	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	Consommation moy.	€ / embal.	Livraison
1100004367	Seau	12 l	Palette	40	1 l/m ² /mm	53,70	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage complète.



Gyproc® Rouleau à enduire

Code article	Emballage	# / embal.	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1200001395	Blister	1	Boîte	20	16,77	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage extérieure complète.



Gyproc® Couteau spack

Code article	Emballage	# / embal.	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1200001532	Blister	1	Boîte	10	18,14	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage extérieure complète.

Étape 4

Préparer la finition

Préparation



Gyproc® Cheilles pour cloison revêtement simple

Code article	Long. (mm)	Emballage	# / embal.	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1200001512	40	Blister	10	Boîte	6	7,69	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage extérieure complète.



Gyproc® Cheilles pour cloison revêtement double

Code article	Long. (mm)	Emballage	# / embal.	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1200001504	65	Blister	5	Boîte	6	8,55	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage extérieure complète.



Gyproc® Cheilles autoperceuses

Code article	Long. (mm)	Emballage	# / embal.	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1200001505	30	Blister	10	Boîte	6	8,84	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage extérieure complète.



Gyproc® Cheilles pour plafond

Code article	Long. (mm)	Emballage	# / embal.	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1200001506	45	Blister	5	Boîte	6	4,91	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage extérieure complète.

Étape 4

Préparer la finition

Préparation



Gyproc® GypCove

Moulure pour un raccord parfait entre la cloison et le plafond ; constituée d'une âme en plâtre entourée de carton robuste.

Code article	Corde (mm)	Larg. (mm)	Long. (mm)	Emballage	# / embal.	# embal. / pal	€ / embal.	Livraison
1100004734	85	67	2000	Boîte	6	99	5,73	<input checked="" type="checkbox"/>
1100004735	109	85	2000	Boîte	6	90	6,14	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage complète.



Étape 5

Réparation

Réparation



Gyproc® Plâtre rapide

Code article	Emballage	Contenu	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	Consommation moy.	€ / embal.	Livraison
1100007825	Sac	5 kg	Palette	105		7,94	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage complète.



Gyproc® Rebouche-tout

Produit de remplissage pour réparer les trous et les fissures.

Code article	Emballage	Contenu	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	Consommation moy.	€ / embal.	Livraison
1100004669	Seau	1 l	Palette	256		13,86	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage complète.



Gyproc® Couteau de peintre 50 mm

Code article	Emballage	# / embal.	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1200001531	Blister	1	Boîte	12	7,74	<input checked="" type="checkbox"/>

Uniquement livrable par emballage extérieure complète.

Notes

A large, rounded rectangular area with a blue border, containing horizontal dotted lines for writing notes.

Charte du Service Clientèle Gyproc®

Commandes

Notre **Service Clientèle** est accessible tous les jours ouvrables au:

Tél.: 03/360 24 50

Gyproc_orders@saint-gobain.com

Nos collaborateurs se feront un plaisir de vous aider **entre 8h00 et 17h00**.



Conditions Générales

1. Les commandes passées avant 12h00 seront livrées endéans les 48 heures.
2. Les plaques de plâtre et produits de jointoiment seront livrés par palette complète, les profilés par botte complète, sauf mention contraire. Les produits de stock peuvent être commandés par palette incomplète. Un supplément de 25 € sera alors facturé.
3. Le retour des produits de stock est possible avec l'accord du responsable commercial et seront crédités à 80% de la valeur nette et ce après contrôle interne qualitatif.
4. Notre production et notre stock sont optimisés afin de satisfaire aux besoins du marché. En réponse aux fluctuations de ce marché, il peut parfois s'avérer nécessaire de limiter la livraison des produits aux clients pour une brève période. Dans de tels cas de figure, nous coopérons plus étroitement avec vous afin de cerner vos besoins et exigences et de s'entendre sur une date de livraison raisonnable.

Réclamations

Si vous souhaitez signaler des plaintes, des problèmes ou des anomalies relatifs à nos produits et services, adressez-vous :

- au responsable Gyproc de votre région
- par e-mail à reclamations@gyproc.be

Notre objectif est de traiter toute plainte dans un délai maximum de 20 jours ouvrables.

Charte du Service Clientèle Gyproc®

Logistique

Conditions de livraison

Livraison possible à partir d'un montant de facture de minimum 500 euro, frais de palettes, frais de déchargement et TVA exclus.

Des moyens de transport et de engins de déchargement adaptés

Type	Capacité	Équipement	Vertical (élévation de paquets auto-déchargeur jusqu'à)	Horizontal (déchargement de paquets auto-déchargeur)
Moyens de transport				
Camion City à rideaux	25 tonnes			
Semi-remorque à rideaux	29 tonnes			
Moyens de transport avec engins de déchargement				
Camion city avec chariot élévateur	24 tonnes	avec chariot élévateur 'Moffet'	déchargement de paquets standard à côté du camion	
Semi-remorque/rideaux + chariot élévateur	26 tonnes			

Prix

Type	Coût du transport EUR		
	5 t. ≤ charge < 7,5 t.	7,5 t. ≤ charge < 13 t.	≥ 13 tonnes
Camion + grue	473	418	364
Chariot élévateur	115	115	115

Palettes

Principe du traitement des palettes

1. Lors de la livraison de nos produits, nous facturons les palettes pool. Veuillez trouver ci-après les tarifs à partir du 1/1/2026: palette GKPP 55 €/pièce (TVA excl.), palette Euro 20 €/pièce (TVA excl.).
2. S'il y a lieu que nous reprenions des palettes, nous vous demandons d'en avertir notre Service Clientèle. Ce dernier se chargera d'en informer notre transporteur.
3. Le client remplit ses coordonnées sur le CMR. La reprise ainsi que la note de crédit seront effectuées selon le type, la quantité et la qualité après un contrôle d'entrée.
4. Seules les palettes reprises dans le pool seront créditées. Les palettes d'origine étrangère ou jetables ne seront pas créditées.
5. Lorsqu'une agence ou service affilié rentre plus de palettes qu'elle ne reçoit (sur une période de 6 mois), nous nous réservons le droit de ne plus les créditer.

Proposer des produits de qualité impeccable, ainsi que garantir une prestation de services optimale. Voici deux objectifs primordiaux pour Gyproc. Suite aux nouvelles directives relatives au traitement des palettes, nous proposons un vaste assortiment de services à nos clients.

- Enlèvement de palettes consignées vides

En règle générale, les produits de plâtre sont livrés sur des palettes pool (voir point 1), notamment :

- La palette GKPP : voir photo 1a.
- La palette EURO : voir photo 1b.

- Elimination des palettes défectueuses

Les palettes non réutilisables ou irréparables sont éliminées de façon professionnelle et écologique.

Les avantages en un clin d'œil

Les clients Gyproc bénéficient du service de palettes par :

- Une réduction des frais de coordination et d'organisation
- Une diminution de la capacité de stockage
- Des économies de frais de transport
- Des économies de frais de réparation et d'élimination de palettes défectueuses

Types de palettes pool



1a. **Palette GKPP :**
palette pool des fabricants de plaques de plâtre



1b. **Palette EURO :** 1,20 cm x 0,80
(conforme au Pool européen des Palettes EPAL).

Charte du Service Clientèle Gyproc®

Palettes

Palettes irréparables

Critères de qualité

Les palettes utilisées par les producteurs de plaques de plâtre sont marquées d'un tampon et ont toutes les mêmes dimensions, le même nombre de planches et de blocs, ...

Comme nous considérons les palettes suivantes comme 'non réparables', elles ne sont pas créditées.

- Palettes à grosses saletés non enlevée (p.ex. goudron, béton, etc.)
- Palettes recouvertes de mousse suite au stockage à l'extérieur
- Palettes avec plus de 3 planches cassées
- Palettes dont la planche transversale inférieure est cassée, ce qui les rend irréparables
- Palettes avec plus de 3 planches sciées



Palettes non conformes



Le logo d'une entreprise ferroviaire/de palettes ou le sigle "EUR" fait défaut



Pas de tampon de type 'palette pool' (p.ex. : GKPP, ...)



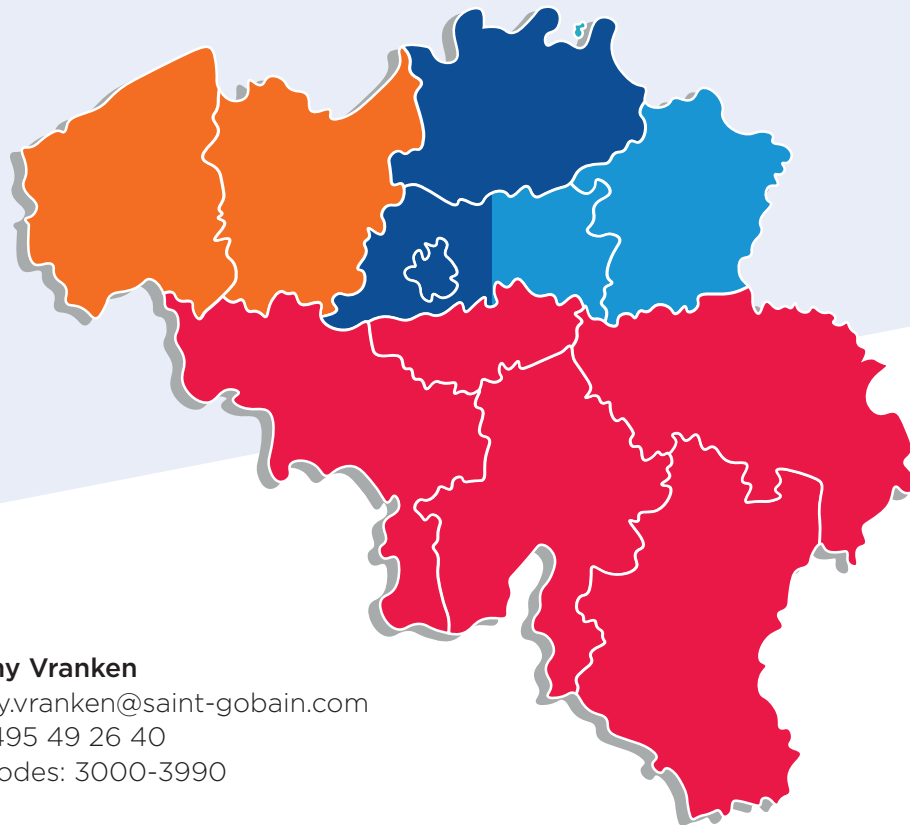
Palette peinte



Palette aux composants non acceptables (p.ex. planches trop étroites, blocs de bois trop petits)

Charte du Service Clientèle Gyproc®

VOTRE REPRÉSENTANT EST TOUJOURS LÀ POUR VOUS!



Johnny Vranken

johnny.vranken@saint-gobain.com
+32 495 49 26 40
Postcodes: 3000-3990



Evelyne Amores Collado

evelyne.amorescollado@saint-gobain.com
+32 474 82 08 73
Postcodes: 8000-9990



Daan Van Elsen

daan.vanelsen@saint-gobain.com
+32 470 77 20 95
Postcodes: 1000-1290, 1500-2990



Hans Chiggiato

hans.chiggiato@saint-gobain.com
+32 492 91 98 06
Postcodes: 1300-1490, 4040-7900

Charte du Service Clientèle Gyproc®

Conditions générales de vente

Article 1. Définitions

« Vendeur » : Saint-Gobain Construction Products Belgium S.A., établie à Sint-Jansweg 9, 9130 Kallo, Belgique, ci-après dénommée le Vendeur. Le Vendeur exerce ses activités sous diverses appellations commerciales : Gyproc®.

« Client » : la personne physique ou morale avec laquelle le Vendeur conclut un contrat ou négocie sa conclusion, ou à laquelle le Vendeur fait une offre ou à l'égard de laquelle le Vendeur accomplit tout acte juridique.

Article 2. Généralités ; offres et confirmations

2.1 Les présentes Conditions Générales s'appliquent à tous les contrats (les « Contrats ») par lesquels le Vendeur agit en tant que prestataire, vendeur et/ou fournisseur de marchandises ou fournit des services relatifs au traitement et/ou à la transformation et/ou au placement d'isolation, de produits/matériaux en plâtre ou d'autres produits, matériaux ou systèmes et articles connexes fournis par le Vendeur (« les Matériaux »). Toutes les offres sont sans engagement, sauf si elles contiennent un délai d'acceptation. Tous les échantillons et autres données fournis avec l'offre le sont à titre indicatif.

2.2 Toutes les commandes prises par les représentants du Vendeur ou par des intermédiaires n'engagent le Vendeur que lorsqu'elles ont été confirmées par écrit par le Vendeur dans une confirmation de commande ou autre.

2.3 Seules les Conditions Générales s'appliquent aux Contrats conclus entre le Vendeur et le Client, à l'exclusion d'éventuelles conditions générales (d'achat) du Client.

2.4 Si d'autres conditions du Vendeur s'appliquent sur un Contrat, la disposition la plus favorable au Vendeur s'appliquera en cas de contradiction, à la seule appréciation du Vendeur.

2.5 Les dérogations aux présentes Conditions Générales ne sont valables que si elles ont été convenues par écrit entre le Vendeur et le Client.

Article 3. Prix

3.1 Le Vendeur est autorisé à répercuter sur le Client les taxes, droits d'importation, prélèvements ou autres charges introduits ou augmentés par les autorités après l'offre ou la conclusion du contrat. Les prix s'entendent EX WORKS Sint-Jansweg 9, 9130 Kallo, Belgique Incoterms® 2020.

3.2 Les prix du Vendeur sont soumis aux fluctuations des prix des matériaux et/ou d'autres facteurs déterminant les coûts. En cas de hausses des prix des matériaux et/ou d'autres facteurs déterminant les coûts de plus de 5 %, le Vendeur se réserve le droit, à concurrence de maximum 80 % du prix total, d'augmenter du pourcentage de hausse des prix des matériaux et/ou d'autres facteurs déterminant les coûts la partie du prix représentant ces matériaux et/ou d'autres facteurs déterminant les coûts.

3.3 Le cas échéant, le Vendeur peut facturer séparément les coûts des matériaux d'emballage (durables).

3.4. Le Client n'a le droit de résilier le Contrat que si le prix qui lui a été proposé a déjà été augmenté dans les trois mois suivant l'offre.

3.4. Tous les prix sont exprimés en euros et s'entendent toujours hors TVA, sauf accord écrit contraire.

Article 4. Livraison ; délai de livraison et transport

4.1. Les délais de livraison sont purement indicatifs et n'impliquent aucune obligation de résultat.

4.2. Sauf accord écrit contraire, les livraisons s'effectuent au départ du Vendeur ou, si elles sont livrées directement du fabricant au Client, elles s'effectuent EX WORKS Sint-Jansweg 9, 9130 Kallo, Belgique Incoterms® 2020.

4.3. Le Vendeur est autorisé à effectuer des livraisons partielles et à facturer séparément chaque livraison partielle.

4.4. Le transport des Matériaux se fait toujours à la charge et aux risques du Client, sauf accord écrit contraire. Le Vendeur a le droit de facturer au Client un montant pour le transport. Le Vendeur est toujours libre de choisir le moyen de transport.

4.5 Le Client est tenu de coopérer à la livraison, faute de quoi le Vendeur a le droit de stocker les Matériaux à la charge et aux risques du Client et de les détruire après deux mois, sans préjudice du droit au paiement du prix d'achat et à l'indemnisation des frais et dommages.

4.6. Si le Client passe une commande sur demande, celle-ci doit être effectivement demandée et retirée dans le délai fixé par le Client et accepté par le Vendeur.

4.7. Les activités non effectuées par le Vendeur et entraînant un retard dans le travail du Vendeur doivent être signalées en temps utile au Vendeur. Si le délai de livraison convenu est dépassé à la suite de ces circonstances et sans préjudice des dispositions de l'article 4.1, le Vendeur n'est en aucun cas tenu de verser une quelconque indemnité au Client.

4.8 Si la livraison est temporairement suspendue en raison d'un cas de force majeure tel que stipulé à l'article 11, le délai de livraison sera prouloeuongé sans que cela ne donne lieu à une quelconque indemnité.

4.9 De même, toute circonstance imprévisible entraînant pour le Vendeur des difficultés ou des coûts beaucoup plus importants pour effectuer une livraison normale ou dans les délais impartis, prouloeuongera le délai de livraison sans que cela puisse donner droit à une quelconque indemnité.

4.10 Sauf stipulation contraire expresse, aucune forme d'indemnisation, ni la résiliation du contrat, ne peut être réclamée pour défaut de livraison dans le délai convenu si la livraison n'est pas effectuée dans le délai convenu.

4.11 Les délais de livraison donnés par le Vendeur ne prennent effet qu'après confirmation écrite ou après exécution (partielle) du contrat par le Vendeur.

Article 5. Emballage

5.1. Lors de la livraison des Matériaux, le Vendeur met à la disposition du Client des emballages réutilisables et/ou non réutilisables. Le Vendeur peut facturer des frais à cet effet. À partir du moment où le risque de perte ou de dommage est transféré à l'Acheteur et jusqu'au jour où le Vendeur récupère les emballages réutilisables, l'Acheteur gère les emballages à sa charge et à ses risques.

5.2. Le Client est tenu de remettre les emballages réutilisables à la disposition du Vendeur, dans le même état et dans la même quantité, le jour où le Vendeur collecte les emballages réutilisables. Le Client doit se charger de faire enlever les emballages non réutilisables.

5.3. Le Client doit informer le Vendeur par écrit ou par e-mail dès que les emballages réutilisables peuvent être collectés par le Vendeur.

Article 6. Plaintes

A. Généralités

6.1. À moins que le Client n'ait fixé des exigences de qualité particulières au moment de la commande, ayant été confirmées par écrit par le Vendeur, la qualité commerciale ordinaire est livrée conformément aux normes (CE) ou applicables (NEN).

6.2. Sauf accord contraire, le Vendeur a le droit de fournir des Matériaux dont la couleur et/ou le dessin diffèrent légèrement du modèle, de l'échantillon ou de l'exemple. Les écarts de couleur, de poids et de taille inférieurs à 10 % ; les couleurs naturelles, les lignes, les renflements, les bosses et les craquelures ne peuvent en aucun cas donner lieu à une réduction de prix, à une indemnisation ou à la résiliation du Contrat.

6.3. Le Client est tenu de vérifier immédiatement après la livraison des Matériaux si les matériaux livrés répondent aux exigences convenues et, en cas de non-conformité, de signaler immédiatement cette non-conformité au Vendeur par écrit. Les plaintes concernant des non-conformités ne pouvant être constatées à la livraison (vices cachés) doivent être formulées immédiatement après leur découverte, mais au plus tard dans les 8 jours suivant leur découverte, sous peine de déchéance des droits du Client.

6.4. Tout manquement doit être signalé par écrit au Vendeur dans un délai d'un jour ouvrable à compter de la livraison.

6.5. Le Client est tenu de manipuler et de traiter les Matériaux livrés conformément aux instructions d'utilisation et de placement fournies par le Vendeur, faute de quoi le client ne peut faire valoir aucune revendication.

6.6. Le Client supporte le risque de dommages si, malgré l'avertissement susmentionné du Vendeur, ils sont causés par :

- des inexactitudes dans les travaux demandés par le Client ;
- des inexactitudes dans les constructions et les méthodes de travail souhaitées par le Client ;
- des vices aux biens (im)meubles sur lesquels les travaux sont exécutés ;
- des vices aux matériaux ou aux ressources mis à disposition par le Client.

B. Plaintes relatives à la qualité

6.7. Les plaintes du Client, selon lesquelles les Matériaux livrés ne répondent pas à la qualité convenue ou ne sont pas conformes aux conditions de garantie applicables, doivent être portées à la connaissance du Vendeur par lettre recommandée dans les 8 jours suivant la réception des Matériaux, faute de quoi le Client ne pourra faire valoir aucun droit à l'encontre du Vendeur. Un Client ne peut prétendre que les Matériaux ne sont pas conformes au contrat s'il le savait ou pouvait raisonnablement le savoir au moment de la conclusion du contrat.

6.8. Si une plainte introduite en temps utile s'avère fondée, le Vendeur sera uniquement tenu de remplacer les Matériaux initialement livrés par des matériaux de la qualité convenue. Le Vendeur a également le droit, à sa seule discrétion, de réparer les Matériaux ou de créditer la facture correspondante. Le Client ne pourra donc faire valoir aucun droit de résiliation du Contrat. Toute autre responsabilité du Vendeur est exclue. Le Client ne peut prétendre à la réparation ou au remplacement des matériaux livrés que si la réparation ou le remplacement est impossible ou ne peut être exigé du Vendeur. C'est le cas si les coûts y afférents sont disproportionnés par rapport aux coûts d'exercice de tout autre droit ou réclamation auquel le Client peut prétendre.

6.9. Le Vendeur n'est pas responsable des écarts techniquement inévitables de couleur, de qualité, de dessin et de dimensions.

C. Autres plaintes

6.10. Les plaintes du Client concernant l'exécution du Contrat par le Vendeur et ne portant pas sur la qualité des marchandises livrées doivent être portées à la connaissance du Vendeur en temps utile et de manière à ce que le Vendeur puisse s'assurer du bien-fondé de la plainte, faute de quoi le Client ne pourra faire valoir aucun droit à l'encontre du Vendeur à cet égard.

6.11. Les manquements qui peuvent être constatés immédiatement à la livraison (y compris les manquements relatifs aux quantités, aux dimensions et à la couleur) doivent être mentionnés par le Client directement sur le document signé à la livraison (ex. lettre de voiture). Si un tel manquement n'est pas mentionné sur le document susmentionné, le Client ne peut tirer aucun droit des manquements visés dans le présent article.

6.12. Si une plainte introduite en temps utile s'avère fondée, le Vendeur est en droit de remplir ses obligations, sans que le Client puisse réclamer quoi que ce soit d'autre au Vendeur à cet égard, à l'exception du cas où l'exécution n'est plus possible.

6.13. Les plaintes concernant la facture doivent être formulées par écrit dans les 8 jours suivant la date de facturation. Passé ce délai, plus aucune plainte ne sera acceptée.

Article 7 Paiement

7.1. Le Client est tenu de payer les factures du Vendeur dans les 30 jours suivant la date de facturation, sans déduction d'un quelconque escompte. Le paiement doit être effectué sans compensation ni suspension à quelque titre que ce soit et sans que le Client soit autorisé à bloquer son obligation de paiement par une saisie sur lui-même ou autre. Toutefois, le Vendeur est à tout moment autorisé à exiger un paiement comptant (facture pro forma) avant ou au moment de la livraison des Matériaux, et ce sans avoir à se justifier. En fonction de l'importance de la livraison et/ou du projet, le Vendeur peut également demander au Client de fournir une garantie bancaire.

7.2. Un paiement est réputé reçu dès que l'un des comptes bancaires du Vendeur est irrévocablement crédité du montant dû.

7.3. Si le délai de paiement indiqué sur la facture est dépassé, le Client est en défaut de plein droit, sans qu'une autre mise en demeure ne soit requise. Dans ce cas, le Client est redevable des intérêts prévus par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, majorés de 2 %, sur le montant dû à compter du jour où la somme due devient exigible jusqu'au jour du paiement intégral.

7.4 Chaque paiement est d'abord affecté à l'acquittement des frais, puis des intérêts dus et enfin à l'acquittement des factures les plus anciennes et des intérêts courants, même si le Client indique un ordre d'affectation différent.

7.5. En cas de retard de paiement d'une facture, toutes les obligations de paiement du Client, que le Vendeur ait ou non déjà facturé à cet égard, deviennent immédiatement exigibles.

Charte du Service Clientèle Gyproc®

Conditions générales de vente

7.6. Le Vendeur a également le droit d'exiger immédiatement et intégralement le prix convenu ou de résilier le Contrat en cas de faillite du Client ou en cas d'ouverture d'une procédure de réorganisation judiciaire, de saisie d'une partie importante de ses actifs, de saisie des biens destinés à l'exécution du contrat ou d'arrêt ou de liquidation de son entreprise.

7.7. En cas de défaut du Client, celui-ci est tenu de payer tous les frais de recouvrement extrajudiciaires, avec un minimum de 250 euros.

7.8. Si, après que le Client ait été en défaut, le Vendeur envoie des rappels de paiement ou d'autres demandes de paiement au Client, cela n'affecte pas les dispositions 1 à 7 ci-dessus.

Article 8 Sûreté et Réserve de propriété

8.1. S'il y a de bonnes raisons de craindre que le Client ne respecte pas ses obligations en vertu du Contrat, le Vendeur a le droit d'exiger de celui-ci qu'à la première demande du Vendeur, le Client fournisse une sûreté adéquate, sans délai et sous la forme souhaitée par le Vendeur, pour l'exécution de ses obligations, en particulier le paiement du prix convenu. Le non-respect d'une demande écrite en ce sens autorise le Vendeur à suspendre l'exécution de ses obligations ou à résilier le Contrat, sans préjudice de son droit à indemnisation.

8.2. Le titre de propriété des Matériaux livrés et à livrer par le Vendeur au Client est conservé par le Vendeur jusqu'au paiement intégral de toutes les créances dont le Client est ou sera redevable à l'égard du Vendeur.

8.3. Si le Client manque à l'une des obligations qui lui incombent, le Vendeur a le droit de récupérer les Matériaux qui lui appartiennent à l'endroit où ils se trouvent, aux frais du Client. Tous les frais et dommages occasionnés par les Matériaux pendant qu'ils étaient sous la garde du Client sont à la charge et aux risques de ce dernier. Le Client est tenu de coopérer avec le Vendeur s'il souhaite exercer son droit de récupération, sous peine d'une indemnité forfaitaire de 10 % du montant de la facture.

8.4. Si et aussi longtemps que le Vendeur est encore propriétaire des Matériaux livrés/à livrer au Client, ce dernier informera immédiatement le Vendeur si lesdits Matériaux sont saisis (ou menacés d'être saisis) ou si des tiers revendiquent (toute partie) des Matériaux de toute autre manière que ce soit. En outre, le Client informera le Vendeur, à la première demande de celui-ci, du lieu où se trouvent lesdits Matériaux. En tout cas, l'Acheteur isolera les Matériaux des matériaux similaires et apposera sur les Matériaux la publicité nécessaire montrant que les Matériaux sont toujours la propriété du Vendeur.

8.5. Le Client s'assure qu'une saisie sur lesdits Matériaux soit levée dans les plus brefs délais. En cas de saisie (imminente), de cessation (temporaire) de paiement ou de faillite dans le chef du Client, celui-ci doit immédiatement signaler les droits (de propriété) du Vendeur au tiers menaçant de saisie, à l'huissier de justice en charge de la saisie, à l'administrateur ou au curateur.

8.6. En cas de revente par le Client de Matériaux fournis par nous, le Client établira un droit de gage sur ces Matériaux au profit du Vendeur à la première demande de ce dernier.

Article 9 Matériaux remis en dépôt ou en vue de leur traitement ou transformation

9.1. Le risque de dommages ou de casse au moment ou à la suite du transport, du stockage temporaire et/ou du dépôt ou de la transformation des Matériaux remis aux fabricants ou aux distributeurs en vue de leur traitement ou de leur transformation ou en dépôt, ou des Matériaux pour ou sur lesquels une commande est exécutée, est à la charge du Client.

Article 10 Dimensions, poids et mesures

10.1. En ce qui concerne les dimensions et le poids de tous les Matériaux, le Vendeur se réserve les tolérances conformément aux normes NEN ou (CE) applicables.

10.2. Pour les formes autres que rectangulaires, la surface est calculée en fonction du rectangle dans lequel s'inscrit le moule, y compris les majorations applicables pour les tailles et modèles différents.

10.3. Les frais de prise de mesures, ainsi que la réalisation de moules, le placement ou la fixation d'isolants, de plâtre ou de systèmes et toutes les autres opérations supplémentaires sont à la charge du Client.

Article 11 Force majeure

11.1. Le Vendeur n'est pas responsable des dom-

mages causés par la force majeure et résultant de circonstances qui ne pouvaient être prévues par le Vendeur au moment de la conclusion du Contrat. Ces circonstances comprennent notamment : la pénurie de matières premières, les défaillances d'usine de toute nature, la grève, le lock-out ou la pénurie de personnel, la quarantaine, les épidémies, les catastrophes naturelles, la mobilisation, l'état de siège, l'état de guerre ou la guerre, la congestion des voies ferrées ou le manque de moyens de transport, les blocages de la circulation, ainsi que l'exécution incomplète, hors délai ou la non-exécution des obligations des fournisseurs de matières premières ou d'autres fournisseurs.

11.2. Le Vendeur a le droit de suspendre ou d'interrompre l'exécution du Contrat en cas de force majeure. Le Vendeur conserve le droit de facturer au Client la partie du contrat déjà exécutée.

11.3. Si le Vendeur exécute ultérieurement une partie du Contrat temporairement suspendue, le Client est redevable de l'intégralité de la contrepartie convenue, sans aucune réduction.

Article 12 Répartition des risques dans les travaux de sous-traitance – spécifiquement applicable aux activités de Saint-Gobain Solutions

12.1. Si le Vendeur assume également l'obligation de transformer et/ou de placer les Matériaux qu'il a vendus à la demande du Client ou s'il n'y a que transformation et/ou placement de Matériaux, les dispositions du présent article et des articles suivants s'appliquent au Contrat entre les parties, en plus des dispositions des articles précédents. En cas de conflit, les dispositions du présent article et des articles suivants s'appliquent.

12.2. Le Client est tenu, à la fin de chaque jour ouvrable, d'enregistrer les travaux de placement effectués par le Vendeur ce jour-là et, en cas d'accord, de les approuver. Si le Client néglige de le faire sans raison valable ou si, en cas de refus, il ne communique pas immédiatement par écrit au Vendeur les raisons du refus, les travaux sont réputés avoir été réceptionnés à la satisfaction du Client et approuvés par lui.

12.3. Si une plainte introduite dans les délais à propos du placement des Matériaux s'avère fondée, le Vendeur n'est tenu qu'à replacer les Matériaux. Toute autre responsabilité du Vendeur est exclue.

12.4. Le stockage des Matériaux à partir de la fin du transport visé à l'article 4, alinéa 5, se fait à la charge et aux risques du Client.

12.5. Si les Matériaux sont stockés sur le chantier avant d'être placés, traités ou transformés par le Client ou le Vendeur, le Client est tenu d'organiser minutieusement le stockage, conformément aux règles du stockage professionnel. Ce, en ce qui concerne, entre autres, l'influence des conditions météorologiques, la sécurité, la protection contre le vol, etc.

Article 13 Sécurité sur le chantier – spécifiquement applicable aux activités de Saint-Gobain Solutions

13.1. Le Client est responsable de la sécurité sur le chantier. Le Client garantit que tous les matériaux de construction, équipements et autres éléments présents sur le chantier sont de qualité et répondent aux exigences stipulées dans les prescriptions (légal)es en la matière.

13.2. Par chantier, on entend l'ensemble du terrain sur lequel se déroulent les activités de construction, que ces activités aient lieu ou non sous la responsabilité du Client.

Article 14 Dimensions et autres données – spécifiquement applicable aux activités de Saint-Gobain Solutions

14.1. Le Client est responsable de l'exactitude des données figurant dans le cahier des charges et les dessins ou fournies au Vendeur de quelque autre manière que ce soit en ce qui concerne les dimensions, les quantités, les constructions, les méthodes de placement, etc. En cas de divergence entre ces données et la réalité, le Vendeur a droit à une indemnité ou à un paiement supplémentaire.

14.2. Le Client ne pourra jamais exiger du Vendeur l'utilisation d'une ou plusieurs marques spéciales ou d'une qualité particulière des équipements utilisés, etc., à moins qu'il n'en ait été expressément convenu à l'avance.

Article 15 Travaux supplémentaires ou moindres – spécifiquement applicable aux activités de Saint-Gobain Solutions

15.1. Les travaux supplémentaires ou moins seront généralement portés en compte selon les prix unitaires convenus entre les parties. À défaut, le

règlement se fera selon les prix unitaires indiqués dans le cahier des charges.

15.2. Si le cahier des charges n'offre pas de solution, le règlement se fera sur la base des prix normalement en vigueur à la date à laquelle les travaux ont été exécutés ou auraient dû être exécutés.

Article 16 Dommages et responsabilité

16.1. Dans tous les cas, le Vendeur n'est jamais tenu de payer une indemnité supérieure à la valeur normale de la facture des Matériaux pour lesquels une indemnité est demandée, ou – dans la mesure où il s'agit d'un risque assuré par le Vendeur – jusqu'au montant couvert et payé par l'assurance souscrite.

16.2. Le Vendeur n'est jamais responsable des dommages causés par le dépassement des délais, ni des dommages consécutifs ou indirects, y compris, mais sans s'y limiter, les dommages dus au manque à gagner et aux amendes infligées au Client, les pertes d'exploitation, les dommages environnementaux et les dommages immatériels.

16.3. Le Vendeur n'est jamais responsable des dommages ou de la perte des Matériaux stockés chez le Vendeur à la demande du Client. Ce stockage se fait à tout moment aux risques du Client.

16.4. Le Vendeur n'est responsable des dommages aux et de la perte de matériaux de construction, outils ou autres objets fournis sur le lieu de travail ou à proximité de celui-ci, que si ces dommages sont dus à une intention clairement démontrable ou à une négligence grave de sa part ou de la part de ceux qu'il emploie dans l'exécution de l'obligation.

16.5. Le Vendeur n'est pas responsable des conséquences de la livraison et/ou du placement de Matériaux de qualité, d'épaisseur et/ou de composition incorrectes par rapport aux normes existantes, aux codes de pratique et/ou aux instructions d'usine. De même, le Vendeur n'est pas responsable des conséquences de la prise d'humidité des Matériaux livrés.

16.6. Le Vendeur n'est jamais responsable des dommages résultant d'une mauvaise utilisation des Matériaux, des dommages dus au refus de matières premières à la suite de modifications des exigences légales après la conclusion du Contrat, ou des dommages résultant de conseils donnés sur la nature ou la composition des Matériaux commandés.

16.7. Sauf intention ou faute grave, le Vendeur n'est pas responsable des comportements abusifs du Vendeur ou de ceux qui, employés ou non par le Vendeur, sont impliqués dans l'exécution du Contrat.

16.8. Le Client est tenu de préserver le Vendeur de toute réclamation de tiers résultant d'un comportement abusif de subordonnés ou de travailleurs de l'Acheteur ou de tiers impliqués de quelque manière que ce soit dans l'exécution du Contrat.

Article 17 Garantie

17.1. Si une garantie est fournie par le fabricant, que ce soit ou non par l'intermédiaire du Vendeur, en ce qui concerne les Matériaux livrés et/ou placés par ce dernier, seules les dispositions de la garantie du fabricant s'appliquent en ce qui concerne la responsabilité du Vendeur pour la qualité des Matériaux livrés et/ou placés.

17.2. Si, pour quelque raison que ce soit, juridique ou factuelle, le fabricant ne fournit pas de garantie, aucune garantie ne sera fournie par le Vendeur.

17.3. Le Vendeur s'efforce, dans la mesure du possible, d'encourager le fabricant à respecter les obligations qui lui incombent en vertu de la garantie qu'il fournit.

17.4. Le Client ne peut faire valoir un droit à la garantie tant qu'il n'a pas rempli toutes ses obligations, financières et autres, découlant du Contrat conclu en ce qui concerne la livraison et/ou le placement des Matériaux.

17.5. Le Vendeur garantit au Client que les Matériaux sont fournis conformément aux normes et codes de pratique applicables. La garantie ne couvre pas des fissures, par exemple en raison d'un échauffement local pouvant être causé par un collage partiel, la peinture du système, un chauffage et/ou des stores suspendus placés trop près du système, la condensation dans la pièce, l'interférence ou la décoloration en raison de l'épaisseur et d'autres propriétés du matériau utilisé qui sont inévitables. Le tout dans le respect des normes (inter)nationales applicables.

17.6. Le Client ne peut invoquer la garantie pour des dommages résultant de l'usure, d'une utilisation et/ou d'un placement inapproprié, irrégulier ou incorrect. En cas de transformations, de modifications ou de changements apportés par un tiers aux marchandises livrées ou en cas d'utilisation à des fins autres que celles indiquées, la garantie est également caduque.

Charte du Service Clientèle Gyproc®

Conditions générales de vente

17.7. Le Client ne peut invoquer la garantie si les Matériaux sont exposés à des éléments par lesquels la qualité (du placement) ne peut plus être garantie par le Vendeur. On entend notamment par là (sans s'y limiter) : l'utilisation de produits chimiques, l'utilisation de produits d'entretien agressifs, les causes thermiques, l'utilisation d'un mastic qui n'est pas compatible avec l'étanchéité des bords, l'application d'un film, l'application de peinture, les modifications de l'unité ou d'autres actions similaires.

17.8 Les Matériaux à prix réduit ne sont pas couverts par la garantie.

Article 18 Dispositions complémentaires en cas de travaux de placement

18.1. Si le transport vertical sur le chantier de tous les Matériaux fournis par le Vendeur est effectué par le Vendeur, il doit être possible d'utiliser une grue ou un monte-matériaux sûr et opérationnel, actionné par le personnel adéquat. Ce transport vertical doit pouvoir se dérouler pendant les heures normales de travail, à des moments à déterminer en étroite concertation avec le Vendeur.

18.2. Si le déchargement des Matériaux sur les planchers des étages nécessite la présence d'échafaudages en porte-à-faux sûrs et prêts à l'emploi, ceux-ci sont fournis par le Client à sa charge.

Article 19 Droits de propriété intellectuelle

19.1. L'ensemble des brochures, catalogues, tarifs, écrits et autres matériels ou fichiers (électroniques) fournis par le Vendeur restent la propriété du Vendeur, qu'ils aient été remis au Client ou à des tiers, sauf s'il en a été convenu autrement. De plus, le Vendeur se réserve tous les droits de propriété intellectuelle à cet égard. Les brochures, catalogues, tarifs, écrits et autres matériels ou fichiers (électroniques) fournis sont exclusivement destinés à l'usage du Client et ne peuvent être reproduits, publiés ou communiqués à des tiers par le Client sans autorisation préalable.

Article 20 Dispositions légales

20.1. Si, après la conclusion du Contrat, en raison de l'expiration, de la modification ou de l'introduction de lois, de réglementations légales, etc., les coûts supplémentaires directement liés aux travaux seront portés en compte.

Article 21 Délai de prescription

21.1. Les droits de réclamation du Client envers le Vendeur se prescrivent au plus tard un an après leur naissance.

Article 22 Protection de la vie privée

22.1. Le cas échéant, des données à caractère personnel peuvent être traitées dans le cadre de travaux de construction, d'installation et d'entretien. La finalité du traitement n'est pas le traitement de ces données à caractère personnel en tant que telles, mais la fourniture de travaux de construction, d'installation et d'entretien et, pour la fourniture de ce service, il est nécessaire de traiter des données à caractère personnel, telles qu'une adresse et un nom.

22.2 Les dispositions de la déclaration de confidentialité, telles que stipulées sur le site web du Vendeur, s'appliquent aux présentes Conditions Générales.

Article 23 Droit applicable et tribunaux compétents

23.1 Toutes les relations juridiques entre le Vendeur et le Client sont exclusivement régies par le droit belge.

23.2. Tous les litiges survenant entre le Vendeur et le Client sont soumis au tribunal belge compétent.

23.3. Pour l'interprétation des remises commerciales habituelles, les règles internationales pour l'interprétation des termes commerciaux (Incoterms), dans la dernière édition publiée par la Chambre de commerce internationale (CCI) à Paris, sont déclarées applicables.

23.4. Dans la mesure où une disposition faisant partie des présentes Conditions Générales, actuellement ou ultérieurement, serait en contradiction avec une disposition légale impérative, les autres dispositions des présentes Conditions Générales resteront applicables dans la mesure où le Vendeur ne les a pas déclarées inapplicables dans ce cas.

23.5. Le Client s'engage à respecter toutes les lois applicables, y compris la législation sur le contrôle des exportations et les sanctions économiques. Les réglementations applicables en matière de contrôle des exportations et/ou les sanctions économiques

varient en fonction de la transaction et peuvent inclure des instruments adoptés par les Nations unies, les États-Unis, l'Union européenne et/ou des pays individuels ou des groupes de pays. En particulier, le Client ne revendra pas ou ne fournira pas de quelque manière que ce soit les marchandises, les services ou les technologies (que ce soit en tant que produit ou service autonome ou en tant que partie d'un autre produit ou service) à une personne physique ou morale si cela pouvait entraîner une violation des réglementations applicables en matière de contrôle des exportations et/ou des sanctions économiques, ou une violation des licences d'exportation délivrées par une quelconque autorité. Si le Vendeur a des motifs raisonnables de croire que le Client n'a pas respecté ou n'a pas l'intention de respecter les lois et réglementations susmentionnées en matière de contrôle des exportations ou de sanctions économiques, le Vendeur peut, moyennant notification au Client et sans préjudice de ses autres droits, suspendre la livraison ou l'exécution de ses obligations jusqu'à ce que le Client soit en mesure de fournir la preuve écrite qu'aucune violation n'est imminente. Si le Client ne le fait pas dans les trente (30) jours suivant la notification du Vendeur, ce dernier a le droit de résilier le Contrat, sans aucune responsabilité à l'égard du Client. Le Vendeur a le droit de suspendre ses prestations au titre du Contrat sans aucune responsabilité envers le Client si, à tout moment, de nouvelles sanctions économiques et/ou réglementations en matière d'exportation entrent en vigueur et rendent l'exécution du Contrat impossible ou illégale pour le Vendeur.

23.6 Le Client garantit qu'il n'a pas donné ou promis d'avantages indus au Vendeur, à une personne employée par le Vendeur ou à un tiers pour obtenir le bénéfice d'un contrat.

23.7 Le Client autorise le Vendeur à procéder à des évaluations et à des audits pendant les heures de bureau afin de s'assurer que le Client respecte les obligations qui lui incombent en vertu du présent article. À cet égard, le Client doit fournir tous les documents et données nécessaires à la préparation et à la réalisation de l'évaluation ou de l'audit, et autoriser l'accès aux terrains du Client ou de ses sociétés affiliées.

23.8. Le Vendeur a le droit de modifier unilatéralement les présentes Conditions Générales. Dans ce cas, le Vendeur notifiera les modifications au Client en temps utile. Un délai d'au moins un mois s'écoulera entre cette notification et l'entrée en vigueur des conditions générales modifiées.

Livraisons minimales

Livraisons minimales selon les quantités indiquées sous les rubriques.

Retours

Matériaux (matériaux refusés lors de la livraison)

Si vous estimez devoir refuser des matériaux parce qu'ils ne sont pas conformes au bon de commande ou parce qu'ils sont endommagés, les matériaux seront tout de même déchargés. Veuillez noter vos remarques sur le CMR que vous remettez au transporteur et en informer immédiatement notre Service Clientèle, qui organisera le retour.

Nous vous demandons également de mentionner vos remarques sur l'exemplaire du bon de livraison que vous remettez au chauffeur.

Après un délai de 2 semaines le refus ou le retour ne pourra plus être accepté.

Palettes

Pour faciliter l'organisation du travail de notre service transport, nous vous demandons de préciser, au moment où vous transmettez une commande, s'il y a lieu que nous reprenions les palettes en consignation à votre chantier.

Dans le cas contraire, il se peut que notre transporteur ne soit pas en mesure de reprendre ces emballages.

Vous devez exiger de notre transporteur un bon de reprise des palettes. Cela nous permettra d'établir une note de crédit correcte et d'éviter les contestations éventuelles.

Il en va de même lorsque les palettes ne sont pas déchargées du camion.

Les palettes livrées sur chantier ne seront plus reprises.

S'il n'y a plus d'autres livraisons, le distributeur reprendra lui-même les palettes. C'est pourquoi le matériel d'emballage ne sera repris que chez le distributeur, et non sur chantier.

Notes

A large, rounded rectangular area with a blue border, containing horizontal dotted lines for writing notes.

Notes

A large, rounded rectangular area with a blue border, containing horizontal dotted lines for writing notes.



CHARTRE DU SERVICE CLIENTÈLE 2026

Produits de bricolage



Comfi® Alu



Comfi® Alu est un rouleau de laine de verre revêtu sur une face d'un pare vapeur kraft aluminium muni de languettes latérales de fixation renforcées. Comfi® Alu possède, par rapport aux rouleaux à agraffer traditionnels, des zones latérales de compression.

$\lambda_d = 0,040 \text{ W/m.K}$

Code article	RD (m ² K/W)	Épaisseur (mm)	Larg. (mm)	Long. (mm)	m ² / colis	Colis / palette	m ² / palette	€ / colis	Livraison
1100003856	3,75	150	450	5000	4,50	30	135,00	53,91	M
1100003857	3,75	150	600	5000	6,00	30	180,00	71,88	M
1100003859	4,50	180	450	3900	3,51	18	63,18	45,14	M
1100003860	4,50	180	600	3900	4,68	18	84,24	60,18	M

Comfi® Uni



Comfi® Uni est un rouleau en laine de verre revêtu d'un voile confort, conditionné sous forme de rouleau pour le transport. Un prémarquage tous les 10 cm facilite les découpes et permet à Comfi® Uni de s'adapter aux différents entre-axes présents entre les chevrons de toiture.

$\lambda_d = 0,035 \text{ W/m.K}$

Code article	RD (m ² K/W)	Épaisseur (mm)	Larg. (mm)	Long. (mm)	m ² / colis	Colis / palette	m ² / palette	€ / colis	Livraison
1100003866	1,85	60	1200	6800	8,16	30	244,80	62,34	L
1100003867	3,75	120	1200	3400	4,08	30	122,40	49,45	M
1100003868	6,25	200	1200	2200	2,64	30	79,20	50,93	L

Comfi® Stixx®



Comfi® Stixx® est un système de fixation en composite armé, pour le placement d'un isolant de type Comfi® Uni, ainsi que le pare-vapeur Comfi® Screen sous une toiture inclinée. Fait partie du système Comfi®.

Code article	Description	Épaisseur max. (mm)	Emballage	# / embal.	€ / embal.	Livraison
1200004951	épaisseur d'isolation 120 - 160 mm	160	Boîte	30	107,05	L
1200001959	épaisseur d'isolation 160 - 200 mm	200	Boîte	30	119,36	L

Toiture inclinée

Comfi® Tape



Comfi® Tape est un joint autocollant à simple face. Comfi® Tape est destiné à assurer une étanchéité à l'air aussi parfaite que possible aux raccords entre les lés de pare-vapeur du type Comfi® Screen. Ce joint peut également être appliqué sur les languettes des rouleaux Comfi® Alu.

Code article	Long. (mm)	Larg. (mm)	Emballage	# / embal.	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1200004899	25000	50	Pièce	1	Boîte	12	31,11	L

Comfi® Kit



Comfi® Kit est un kit d'étanchéité à composantes multiples pour la fermeture étanche à l'air et fiable des joints entre le pare-vapeur et les autres éléments de construction, comme les murs, les cheminées, sols et plafonds. Usage intérieur et extérieur. Comfi® Kit fait partie de la gamme d'étanchéité à l'air Comfi®.

Code article	Contenu	Emballage	# / embal.	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1200001953	310 ml	Tube	1	Boîte	20	10,72	L

Comfi® Screen



Comfi® Screen est un pare-vapeur en polyamide au pouvoir hygro-régulant.

Code article	Long. (mm)	Larg. (mm)	Emballage	m ² / emballage	# embal. / palette	€ / embal.	Livraison
1200004898	20000	1200	Rouleau	24	63	145,91	L

Comfi® Panel



Panneau en laine de verre avec d'excellentes performances acoustiques et thermiques.

$\lambda_d = 0,036 \text{ W/m.K}$

Code article	RD (m ² K/W)	Épaisseur (mm)	Larg. (mm)	Long. (mm)	m ² / colis	Colis / palette	m ² / palette	€ / colis	Livraison
1100003861	1,25	45	600	1200	7,20	24	172,80	35,93	M

Comfi® Tape



Comfi® Tape est un joint autocollant à simple face. Comfi® Tape est destiné à assurer une étanchéité à l'air aussi parfaite que possible aux raccords entre les lés de pare-vapeur du type Comfi® Screen. Ce joint peut également être appliqué sur les languettes des rouleaux Comfi® Alu.

Code article	Long. (mm)	Larg. (mm)	Emballage	# / embal.	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1200004899	25000	50	Pièce	1	Boîte	12	31,11	L

Comfi® Kit



Comfi® Kit est un kit d'étanchéité à composantes multiples pour la fermeture étanche à l'air et fiable des joints entre le pare-vapeur et les autres éléments de construction, comme les murs, les cheminées, sols et plafonds. Usage intérieur et extérieur. Comfi® Kit fait partie de la gamme d'étanchéité à l'air Comfi®.

Code article	Contenu	Emballage	# / embal.	Emballage ext.	# embal. / embal. ext.	€ / embal.	Livraison
1200001953	310 ml	Tube	1	Boîte	20	10,72	L

Comfi® Screen



Comfi® Screen est un pare-vapeur en polyamide au pouvoir hygro-régulant.

Code article	Long. (mm)	Larg. (mm)	Emballage	m ² / emballage	# embal. / palette	€ / embal.	Livraison
1200004898	20000	1200	Rouleau	24	63	145,91	L

Notes

A large yellow-bordered box with rounded corners, containing 25 horizontal dotted lines for writing notes. The box is positioned on a light yellow background.

Charte du Service Clientèle Isover®

Conditions de livraison

Frais de transport et livraisons minimales

Les produits Isover® sont livrés gratuitement à partir d'une valeur de 2000 EUR. Des petites livraisons sont également possibles, avec un supplément de transport.



Fournitures et durée de déchargement

Le déchargement des matériaux est à organiser de manière à respecter les durées de déchargement sous-mentionnées. Le temps supplémentaire sera facturé. La durée de déchargement commence à l'arrivée du camion sur le chantier (mais uniquement à partir de l'heure convenue, qui est notée sur le bon de livraison).

Malgré des conditions de circulation de plus en plus difficiles, nous essayons de livrer chaque commande à l'heure convenue.

- Livraisons dans le magasin ou sur chantier sont possibles à partir de 6.00 heures le matin.
- Pour des livraisons sur chantier, nous conseillons de communiquer le numéro de GSM du chef de chantier afin de pouvoir donner les instructions/informations nécessaires en cas de retard.

Livraisons

	16/18 pallets	< 16 palles	Accessoires > €2000
Commande avant 12h00	2 jours ouvrables	2 jours ouvrables	2 jours ouvrables
Commande après 12h00	3 jours ouvrables	3 jours ouvrables	3 jours ouvrables
Moment de livraison	Choix précis de l'heure	Choix avant ou après-midi	Selon planning de transport
Prix	Gratuit	€ 125	€ 125
Temps de déchargement et d'attente supplémentaires	+ € 65/u	+ € 65/u	+ € 65/u
Moffet	+ € 115	+ € 115	+ € 115
Livraison à l'heure	Gratuit si transport complet	Gratuit si transport complet	Gratuit si transport complet

Charte du Service Clientèle Isover®

Recyclage

Sacs de recyclage

La laine de verre est recyclable à 100%. Les déchets de laine de verre Isover® Benelux peuvent être repris dans des sacs de recyclage, à condition qu'ils répondent à certains critères de pureté (sans contamination visible, pas mélangé à d'autres déchets de construction, sans revêtement, sec, sans contamination chimique). Enlèvement possible à partir de 50 sacs. Contactez notre service commercial ou votre représentant de secteur pour plus d'infos ou pour des quantités à partir d'une tonne.



Service de retour de palettes

Vous pouvez faire enlever gratuitement des palettes vides par Isover®. Une quantité minimale de 25 palettes vides est requise pour ce faire. Pour connaître les modalités, prenez contact avec notre service de vente interne.



Appelez-nous

Vous avez une question concernant une livraison?
+32 3 360 23 69

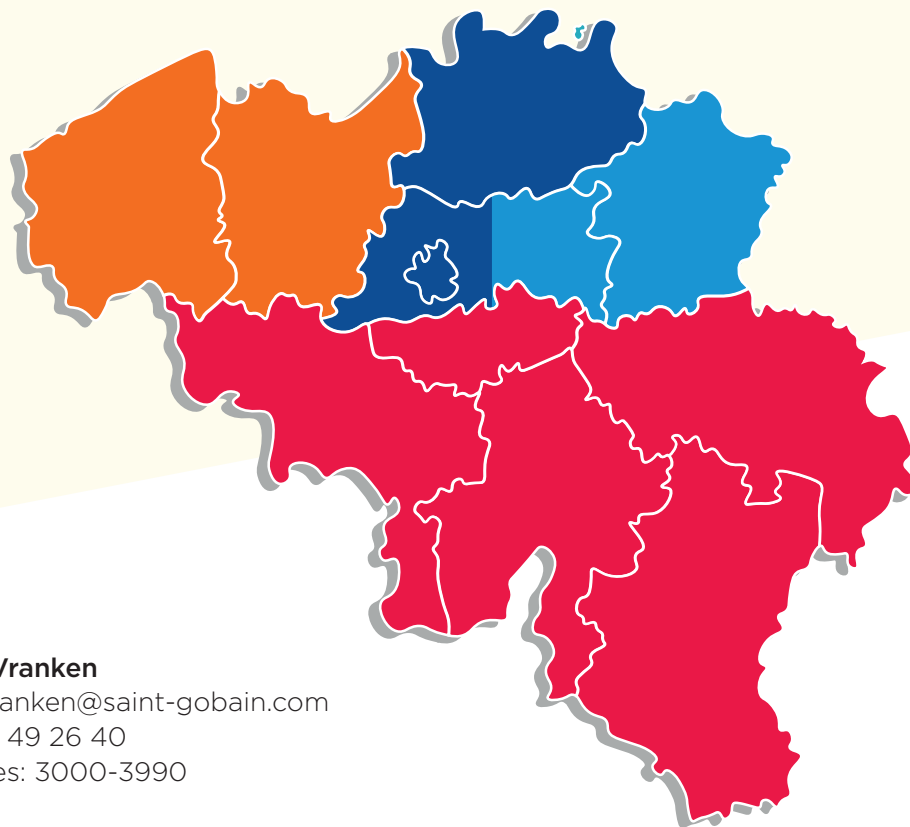


Contactez-nous par mail

Vous avez une question technique?
info@isover.be

Charte du Service Clientèle Isover®

VOTRE REPRÉSENTANT EST TOUJOURS LÀ POUR VOUS!



Johnny Vranken

johnny.vranken@saint-gobain.com

+32 495 49 26 40

Postcodes: 3000-3990



Evelyne Amores Collado

evelyne.amorescollado@saint-gobain.com

+32 474 82 08 73

Postcodes: 8000-9990



Daan Van Elsen

daan.vanelsen@saint-gobain.com

+32 470 77 20 95

Postcodes: 1000-1290, 1500-2990



Hans Chiggiato

hans.chiggiato@saint-gobain.com

+32 492 91 98 06

Postcodes: 1300-1490, 4040-7900

Charte du Service Clientèle Isover®

Conditions générales de vente

Article 1. Définitions

« Vendeur » : Saint-Gobain Construction Products Belgium S.A., établie à Sint-Jansweg 9, 9130 Kallo, Belgique, ci-après dénommée le Vendeur. Le Vendeur exerce ses activités sous diverses appellations commerciales : Isover®.
« Client » : la personne physique ou morale avec laquelle le Vendeur conclut un contrat ou négocie sa conclusion, ou à laquelle le Vendeur fait une offre ou à l'égard de laquelle le Vendeur accomplit tout acte juridique.

Article 2. Généralités ; offres et confirmations

2.1 Les présentes Conditions Générales s'appliquent à tous les contrats (les « Contrats ») par lesquels le Vendeur agit en tant que prestataire, vendeur et/ou fournisseur de marchandises ou fournit des services relatifs au traitement et/ou à la transformation et/ou au placement d'isolation, de produits/matériaux en plâtre ou d'autres produits, matériaux ou systèmes et articles connexes fournis par le Vendeur (« les Matériaux »). Toutes les offres sont sans engagement, sauf si elles contiennent un délai d'acceptation. Tous les échantillons et autres données fournis avec l'offre le sont à titre indicatif.
2.2 Toutes les commandes prises par les représentants du Vendeur ou par des intermédiaires n'engagent le Vendeur que lorsqu'elles ont été confirmées par écrit par le Vendeur dans une confirmation de commande ou autre.
2.3 Seules les Conditions Générales s'appliquent aux Contrats conclus entre le Vendeur et le Client, à l'exclusion d'éventuelles conditions générales (d'achat) du Client.
2.4 Si d'autres conditions du Vendeur s'appliquent sur un Contrat, la disposition la plus favorable au Vendeur s'appliquera en cas de contradiction, à la seule appréciation du Vendeur.
2.5 Les dérogations aux présentes Conditions Générales ne sont valables que si elles ont été convenues par écrit entre le Vendeur et le Client.

Article 3. Prix

3.1. Le Vendeur est autorisé à répercuter sur le Client les taxes, droits d'importation, prélèvements ou autres charges introduits ou augmentés par les autorités après l'offre ou la conclusion du contrat. Les prix s'entendent EX WORKS Sint-Jansweg 9, 9130 Kallo, Belgique Incoterms® 2020.
3.2. Les prix du Vendeur sont soumis aux fluctuations des prix des matériaux et/ou d'autres facteurs déterminant les coûts. En cas de hausses des prix des matériaux et/ou d'autres facteurs déterminant les coûts de plus de 5 %, le Vendeur se réserve le droit, à concurrence de maximum 80 % du prix total, d'augmenter du pourcentage de hausse des prix des matériaux et/ou d'autres facteurs déterminant les coûts la partie du prix représentant ces matériaux et/ou d'autres facteurs déterminant les coûts.
3.3. Le cas échéant, le Vendeur peut facturer séparément les coûts des matériaux d'emballage (durables).
3.4. Le Client n'a le droit de résilier le Contrat que si le prix qui lui a été proposé a déjà été augmenté dans les trois mois suivant l'offre.
3.4. Tous les prix sont exprimés en euros et s'entendent toujours hors TVA, sauf accord écrit contraire.

Article 4. Livraison ; délai de livraison et transport

4.1. Les délais de livraison sont purement indicatifs et n'impliquent aucune obligation de résultat.
4.2. Sauf accord écrit contraire, les livraisons s'effectuent au départ du Vendeur ou, si elles sont livrées directement du fabricant au Client, elles s'effectuent EX WORKS Sint-Jansweg 9, 9130 Kallo, Belgique Incoterms® 2020.
4.3. Le Vendeur est autorisé à effectuer des livraisons partielles et à facturer séparément chaque livraison partielle.
4.4. Le transport des Matériaux se fait toujours à la charge et aux risques du Client, sauf accord écrit contraire. Le Vendeur a le droit de facturer au Client un montant pour le transport. Le Vendeur est toujours libre de choisir le moyen de transport.
4.5. Le Client est tenu de coopérer à la livraison, faute de quoi le Vendeur a le droit de stocker les Matériaux à la charge et aux risques du Client et de les détruire après deux mois, sans préjudice du droit au paiement du prix d'achat et à l'indemnisation des frais et dommages.
4.6. Si le Client passe une commande sur demande, celle-ci doit être effectivement demandée et retirée dans le délai fixé par le Client et accepté par le Vendeur.

4.7. Les activités non effectuées par le Vendeur et entraînant un retard dans le travail du Vendeur doivent être signalées en temps utile au Vendeur. Si le délai de livraison convenu est dépassé à la suite de ces circonstances et sans préjudice des dispositions de l'article 4.1, le Vendeur n'est en aucun cas tenu de verser une quelconque indemnité au Client.
4.8. Si la livraison est temporairement suspendue en raison d'un cas de force majeure tel que stipulé à l'article 11, le délai de livraison sera proulevaoungé sans que cela ne donne lieu à une quelconque indemnité.
4.9. De même, toute circonstance imprévisible entraînant pour le Vendeur des difficultés ou des coûts beaucoup plus importants pour effectuer une livraison normale ou dans les délais impartis, proulevaoungera le délai de livraison sans que cela puisse donner droit à une quelconque indemnité.
4.10. Sauf stipulation contraire expresse, aucune forme d'indemnisation, ni la résiliation du contrat, ne peut être réclamée pour défaut de livraison dans le délai convenu si la livraison n'est pas effectuée dans le délai convenu.
4.11. Les délais de livraison donnés par le Vendeur ne prennent effet qu'après confirmation écrite ou après exécution (partielle) du contrat par le Vendeur.

Article 5. Emballage

5.1. Lors de la livraison des Matériaux, le Vendeur met à la disposition du Client des emballages réutilisables et/ou non réutilisables. Le Vendeur peut facturer des frais à cet effet. À partir du moment où le risque de perte ou de dommage est transféré à l'Acheteur et jusqu'au jour où le Vendeur récupère les emballages réutilisables, l'Acheteur gère les emballages à sa charge et à ses risques.
5.2. Le Client est tenu de remettre les emballages réutilisables à la disposition du Vendeur, dans le même état et dans la même quantité, le jour où le Vendeur collecte les emballages réutilisables. Le Client doit se charger de faire enlever les emballages non réutilisables.
5.3. Le Client doit informer le Vendeur par écrit ou par e-mail dès que les emballages réutilisables peuvent être collectés par le Vendeur.

Article 6. Plaintes

A. Généralités
6.1. À moins que le Client n'ait fixé des exigences de qualité particulières au moment de la commande, ayant été confirmées par écrit par le Vendeur, la qualité commerciale ordinaire est livrée conformément aux normes (CE) ou applicables (NEN).
6.2. Sauf accord contraire, le Vendeur a le droit de fournir des Matériaux dont la couleur et/ou le dessin diffèrent légèrement du modèle, de l'échantillon ou de l'exemple. Les écarts de couleur, de poids et de taille inférieurs à 10 % ; les couleurs naturelles, les lignes, les renflements, les bosses et les craquelures ne peuvent en aucun cas donner lieu à une réduction de prix, à une indemnisation ou à la résiliation du Contrat.
6.3. Le Client est tenu de vérifier immédiatement après la livraison des Matériaux si les matériaux livrés répondent aux exigences convenues et, en cas de non-conformité, de signaler immédiatement cette non-conformité au Vendeur par écrit. Les plaintes concernant des non-conformités ne pouvant être constatées à la livraison (vices cachés) doivent être formulées immédiatement après leur découverte, mais au plus tard dans les 8 jours suivant leur découverte, sous peine de déchéance des droits du Client.
6.4. Tout manquement doit être signalé par écrit au Vendeur dans un délai d'un jour ouvrable à compter de la livraison.
6.5. Le Client est tenu de manipuler et de traiter les Matériaux livrés conformément aux instructions d'utilisation et de placement fournies par le Vendeur, faute de quoi le client ne peut faire valoir aucune revendication.
6.6. Le Client supporte le risque de dommages si, malgré l'avertissement susmentionné du Vendeur, ils sont causés par :
- des inexactitudes dans les travaux demandés par le Client ;
- des inexactitudes dans les constructions et les méthodes de travail souhaitées par le Client ;
- des vices aux biens (im)meubles sur lesquels les travaux sont exécutés ;
- des vices aux matériaux ou aux ressources mis à disposition par le Client.

B. Plaintes relatives à la qualité

6.7. Les plaintes du Client, selon lesquelles les Matériaux livrés ne répondent pas à la qualité convenue ou ne sont pas conformes aux conditions de garantie applicables, doivent être portées à la connaissance du Vendeur par lettre recommandée dans les 8 jours suivant la réception des Matériaux, faute de quoi le Client ne pourra faire valoir aucun droit à l'encontre du Vendeur. Un Client ne peut prétendre que les Matériaux ne sont pas conformes au contrat s'il le savait ou pouvait raisonnablement le savoir au moment de la conclusion du contrat.
6.8. Si une plainte introduite en temps utile s'avère fondée, le Vendeur sera uniquement tenu de remplacer les Matériaux initialement livrés par des matériaux de la qualité convenue. Le Vendeur a également le droit, à sa seule discrétion, de réparer les Matériaux ou de créditer la facture correspondante. Le Client ne pourra donc faire valoir aucun droit de résiliation du Contrat. Toute autre responsabilité du Vendeur est exclue. Le Client ne peut prétendre à la réparation ou au remplacement des matériaux livrés que si la réparation ou le remplacement est impossible ou ne peut être exigé du Vendeur. C'est le cas si les coûts y afférents sont disproportionnés par rapport aux coûts d'exercice de tout autre droit ou réclamation auquel le Client peut prétendre.
6.9. Le Vendeur n'est pas responsable des écarts techniquement inévitables de couleur, de qualité, de dessin et de dimensions.
C. Autres plaintes
6.10. Les plaintes du Client concernant l'exécution du Contrat par le Vendeur et ne portant pas sur la qualité des marchandises livrées doivent être portées à la connaissance du Vendeur en temps utile et de manière à ce que le Vendeur puisse s'assurer du bien-fondé de la plainte, faute de quoi le Client ne pourra faire valoir aucun droit à l'encontre du Vendeur à cet égard.
6.11. Les manquements qui peuvent être constatés immédiatement à la livraison (y compris les manquements relatifs aux quantités, aux dimensions et à la couleur) doivent être mentionnés par le Client directement sur le document signé à la livraison (ex. lettre de voiture). Si un tel manquement n'est pas mentionné sur le document susmentionné, le Client ne peut tirer aucun droit des manquements visés dans le présent article.
6.12. Si une plainte introduite en temps utile s'avère fondée, le Vendeur est en droit de remplir ses obligations, sans que le Client puisse réclamer quoi que ce soit d'autre au Vendeur à cet égard, à l'exception du cas où l'exécution n'est plus possible.
6.13. Les plaintes concernant la facture doivent être formulées par écrit dans les 8 jours suivant la date de facturation. Passé ce délai, plus aucune plainte ne sera acceptée.

Article 7. Paiement

7.1. Le Client est tenu de payer les factures du Vendeur dans les 30 jours suivant la date de facturation, sans déduction d'un quelconque escompte. Le paiement doit être effectué sans compensation ni suspension à quelque titre que ce soit et sans que le Client soit autorisé à bloquer son obligation de paiement par une saisie sur lui-même ou autre. Toutefois, le Vendeur est à tout moment autorisé à exiger un paiement comptant (facture pro forma) avant ou au moment de la livraison des Matériaux, et ce sans avoir à se justifier. En fonction de l'importance de la livraison et/ou du projet, le Vendeur peut également demander au Client de fournir une garantie bancaire.
7.2. Un paiement est réputé reçu dès que l'un des comptes bancaires du Vendeur est irrévocablement crédité du montant dû.
7.3. Si le délai de paiement indiqué sur la facture est dépassé, le Client est en défaut de plein droit, sans qu'une autre mise en demeure ne soit requise. Dans ce cas, le Client est redevable des intérêts prévus par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, majorés de 2 %, sur le montant dû à compter du jour où la somme due devient exigible jusqu'au jour du paiement intégral.
7.4. Chaque paiement est d'abord affecté à l'acquittement des frais, puis des intérêts dus et enfin à l'acquittement des factures les plus anciennes et des intérêts courants, même si le Client indique un ordre d'affectation différent.
7.5. En cas de retard de paiement d'une facture, toutes les obligations de paiement du Client, que le Vendeur ait ou non déjà facturé à cet égard,

Charte du Service Clientèle Isover®

Conditions générales de vente

deviennent immédiatement exigibles.

7.6. Le Vendeur a également le droit d'exiger immédiatement et intégralement le prix convenu ou de résilier le Contrat en cas de faillite du Client ou en cas d'ouverture d'une procédure de réorganisation judiciaire, de saisie d'une partie importante de ses actifs, de saisie des biens destinés à l'exécution du contrat ou d'arrêt ou de liquidation de son entreprise.

7.7. En cas de défaut du Client, celui-ci est tenu de payer tous les frais de recouvrement extrajudiciaires, avec un minimum de 250 euros.

7.8. Si, après que le Client ait été en défaut, le Vendeur envoie des rappels de paiement ou d'autres demandes de paiement au Client, cela n'affecte pas les dispositions 1 à 7 ci-dessus.

Article 8 Sûreté et Réserve de propriété

8.1. S'il y a de bonnes raisons de craindre que le Client ne respecte pas ses obligations en vertu du Contrat, le Vendeur a le droit d'exiger de celui-ci qu'à la première demande du Vendeur, le Client fournisse une sûreté adéquate, sans délai et sous la forme souhaitée par le Vendeur, pour l'exécution de ses obligations, en particulier le paiement du prix convenu. Le non-respect d'une demande écrite en ce sens autorise le Vendeur à suspendre l'exécution de ses obligations ou à résilier le Contrat, sans préjudice de son droit à indemnisation.

8.2. Le titre de propriété des Matériaux livrés et à livrer par le Vendeur au Client est conservé par le Vendeur jusqu'au paiement intégral de toutes les créances dont le Client est ou sera redevable à l'égard du Vendeur.

8.3. Si le Client manque à l'une des obligations qui lui incombent, le Vendeur a le droit de récupérer les Matériaux qui lui appartiennent à l'endroit où ils se trouvent, aux frais du Client. Tous les frais et dommages occasionnés par les Matériaux pendant qu'ils étaient sous la garde du Client sont à la charge et aux risques de ce dernier. Le Client est tenu de coopérer avec le Vendeur s'il souhaite exercer son droit de récupération, sous peine d'une indemnité forfaitaire de 10 % du montant de la facture.

8.4. Si et aussi longtemps que le Vendeur est encore propriétaire des Matériaux livrés à livrer au Client, ce dernier informera immédiatement le Vendeur si lesdits Matériaux sont saisis (ou menacés d'être saisis) ou si des tiers revendiquent (toute partie) des Matériaux de toute autre manière que ce soit. En outre, le Client informera le Vendeur, à la première demande de celui-ci, du lieu où se trouvent lesdits Matériaux. En tout cas, l'Acheteur isolera les Matériaux des matériaux similaires et apposera sur les Matériaux la publicité nécessaire montrant que les Matériaux sont toujours la propriété du Vendeur.

8.5. Le Client s'assure qu'une saisie sur lesdits Matériaux soit levée dans les plus brefs délais. En cas de saisie (imminente), de cessation (temporaire) de paiement ou de faillite dans le chef du Client, celui-ci doit immédiatement signaler les droits (de propriété) du Vendeur au tiers menaçant de saisie, à l'huissier de justice en charge de la saisie, à l'administrateur ou au curateur.

8.6. En cas de revente par le Client de Matériaux fournis par nous, le Client établira un droit de gage sur ces Matériaux au profit du Vendeur à la première demande de ce dernier.

Article 9 Matériaux remis en dépôt ou en vue de leur traitement ou transformation

9.1. Le risque de dommages ou de casse au moment ou à la suite du transport, du stockage temporaire et/ou du dépôt ou de la transformation des Matériaux remis aux fabricants ou aux distributeurs en vue de leur traitement ou de leur transformation ou en dépôt, ou des Matériaux pour ou sur lesquels une commande est exécutée, est à la charge du Client.

Article 10 Dimensions, poids et mesures

10.1. En ce qui concerne les dimensions et le poids de tous les Matériaux, le Vendeur se réserve les tolérances conformément aux normes NEN ou (CE) applicables.

10.2. Pour les formes autres que rectangulaires, la surface est calculée en fonction du rectangle dans lequel s'inscrit le moule, y compris les majorations applicables pour les tailles et modèles différents.

10.3. Les frais de prise de mesures, ainsi que la réalisation de moules, le placement ou la fixation d'isolants, de plâtre ou de systèmes et toutes les autres opérations supplémentaires sont à la charge du Client.

Article 11 Force majeure

11.1. Le Vendeur n'est pas responsable des dommages causés par la force majeure et résultant de circonstances qui ne pouvaient être prévues par le Vendeur au moment de la conclusion du Contrat. Ces circonstances comprennent notamment : la pénurie de matières premières, les défaillances d'usine de toute nature, la grève, le lock-out ou la pénurie de personnel, la quarantaine, les épidémies, les catastrophes naturelles, la mobilisation, l'état de siège, l'état de guerre ou la guerre, la congestion des voies ferrées ou le manque de moyens de transport, les blocages de la circulation, ainsi que l'exécution incomplète, hors délai ou la non-exécution des obligations des fournisseurs de matières premières ou d'autres fournisseurs.

11.2. Le Vendeur a le droit de suspendre ou d'interrompre l'exécution du Contrat en cas de force majeure. Le Vendeur conserve le droit de facturer au Client la partie du contrat déjà exécutée.

11.3. Si le Vendeur exécute ultérieurement une partie du Contrat temporairement suspendue, le Client est redevable de l'intégralité de la contrepartie convenue, sans aucune réduction.

Article 12 Répartition des risques dans les travaux de sous-traitance - spécifiquement applicable aux activités de Saint-Gobain Solutions

12.1. Si le Vendeur assume également l'obligation de transformer et/ou de placer les Matériaux qu'il a vendus à la demande du Client ou s'il n'y a que transformation et/ou placement de Matériaux, les dispositions du présent article et des articles suivants s'appliquent au Contrat entre les parties, en plus des dispositions des articles précédents. En cas de conflit, les dispositions du présent article et des articles suivants s'appliquent.

12.2. Le Client est tenu, à la fin de chaque jour ouvrable, d'enregistrer les travaux de placement effectués par le Vendeur ce jour-là et, en cas d'accord, de les approuver. Si le Client néglige de le faire sans raison valable ou si, en cas de refus, il ne communique pas immédiatement par écrit au Vendeur les raisons du refus, les travaux sont réputés avoir été réceptionnés à la satisfaction du Client et approuvés par lui.

12.3. Si une plainte introduite dans les délais à propos du placement des Matériaux s'avère fondée, le Vendeur n'est tenu qu'à replacer les Matériaux. Toute autre responsabilité du Vendeur est exclue.

12.4. Le stockage des Matériaux à partir de la fin du transport visé à l'article 4, alinéa 5, se fait à la charge et aux risques du Client.

12.5. Si les Matériaux sont stockés sur le chantier avant d'être placés, traités ou transformés par le Client ou le Vendeur, le Client est tenu d'organiser minutieusement le stockage, conformément aux règles du stockage professionnel. Ce, en ce qui concerne, entre autres, l'influence des conditions météorologiques, la sécurité, la protection contre le vol, etc.

Article 13 Sécurité sur le chantier - spécifiquement applicable aux activités de Saint-Gobain Solutions

13.1. Le Client est responsable de la sécurité sur le chantier. Le Client garantit que tous les matériaux de construction, équipements et autres éléments présents sur le chantier sont de qualité et répondent aux exigences stipulées dans les prescriptions (légalles) en la matière.

13.2. Par chantier, on entend l'ensemble du terrain sur lequel se déroulent les activités de construction, que ces activités aient lieu ou non sous la responsabilité du Client.

Article 14 Dimensions et autres données - spécifiquement applicable aux activités de Saint-Gobain Solutions

14.1. Le Client est responsable de l'exactitude des données figurant dans le cahier des charges et les dessins ou fournies au Vendeur de quelque autre manière que ce soit en ce qui concerne les dimensions, les quantités, les constructions, les méthodes de placement, etc. En cas de divergence entre ces données et la réalité, le Vendeur a droit à une indemnité ou à un paiement supplémentaire.

14.2 Le Client ne pourra jamais exiger du Vendeur l'utilisation d'une ou plusieurs marques spéciales ou d'une qualité particulière des équipements utilisés, etc., à moins qu'il n'en ait été expressément convenu à l'avance.

Article 15 Travaux supplémentaires ou moindres - spécifiquement applicable aux activités de Saint-Gobain Solutions

15.1. Les travaux supplémentaires ou moins seront généralement portés en compte selon les prix unitaires convenus entre les parties. À défaut, le règlement se fera selon les prix unitaires indiqués dans le cahier des charges.

15.2. Si le cahier des charges n'offre pas de solution, le règlement se fera sur la base des prix normalement en vigueur à la date à laquelle les travaux ont été exécutés ou auraient dû être exécutés.

Article 16 Dommages et responsabilité

16.1. Dans tous les cas, le Vendeur n'est jamais tenu de payer une indemnité supérieure à la valeur normale de la facture des Matériaux pour lesquels une indemnité est demandée, ou - dans la mesure où il s'agit d'un risque assuré par le Vendeur - jusqu'au montant couvert et payé par l'assurance souscrite.

16.2. Le Vendeur n'est jamais responsable des dommages causés par le dépassement des délais, ni des dommages consécutifs ou indirects, y compris, mais sans s'y limiter, les dommages dus au manque à gagner et aux amendes infligées au Client, les pertes d'exploitation, les dommages environnementaux et les dommages immatériels.

16.3. Le Vendeur n'est jamais responsable des dommages ou de la perte des Matériaux stockés chez le Vendeur à la demande du Client. Ce stockage se fait à tout moment aux risques du Client.

16.4 Le Vendeur n'est responsable des dommages aux et de la perte de matériaux de construction, outils ou autres objets fournis sur le lieu de travail ou à proximité de celui-ci, que si ces dommages sont dus à une intention clairement démontrable ou à une négligence grave de sa part ou de la part de ceux qu'il emploie dans l'exécution de l'obligation.

16.5. Le Vendeur n'est pas responsable des conséquences de la livraison et/ou du placement de Matériaux de qualité, d'épaisseur et/ou de composition incorrectes par rapport aux normes existantes, aux codes de pratique et/ou aux instructions d'usine. De même, le Vendeur n'est pas responsable des conséquences de la prise d'humidité des Matériaux livrés.

16.6 Le Vendeur n'est jamais responsable des dommages résultant d'une mauvaise utilisation des Matériaux, des dommages dus au refus de matières premières à la suite de modifications des exigences légales après la conclusion du Contrat, ou des dommages résultant de conseils donnés sur la nature ou la composition des Matériaux commandés.

16.7. Sauf intention ou faute grave, le Vendeur n'est pas responsable des comportements abusifs du Vendeur ou de ceux qui, employés ou non par le Vendeur, sont impliqués dans l'exécution du Contrat.

16.8. Le Client est tenu de préserver le Vendeur de toute réclamation de tiers résultant d'un comportement abusif de subordonnés ou de travailleurs de l'Acheteur ou de tiers impliqués de quelque manière que ce soit dans l'exécution du Contrat.

Charte du Service Clientèle Isover®

Conditions générales de vente

Article 17 Garantie

17.1. Si une garantie est fournie par le fabricant, que ce soit ou non par l'intermédiaire du Vendeur, en ce qui concerne les Matériaux livrés et/ou placés par ce dernier, seules les dispositions de la garantie du fabricant s'appliquent en ce qui concerne la responsabilité du Vendeur pour la qualité des Matériaux livrés et/ou placés.

17.2. Si, pour quelque raison que ce soit, juridique ou factuelle, le fabricant ne fournit pas de garantie, aucune garantie ne sera fournie par le Vendeur.

17.3. Le Vendeur s'efforce, dans la mesure du possible, d'encourager le fabricant à respecter les obligations qui lui incombent en vertu de la garantie qu'il fournit.

17.4 Le Client ne peut faire valoir un droit à la garantie tant qu'il n'a pas rempli toutes ses obligations, financières et autres, découlant du Contrat conclu en ce qui concerne la livraison et/ou le placement des Matériaux.

17.5. Le Vendeur garantit au Client que les Matériaux sont fournis conformément aux normes et codes de pratique applicables. La garantie ne couvre pas des fissures, par exemple en raison d'un échauffement local pouvant être causé par un collage partiel, la peinture du système, un chauffage et/ou des stores suspendus placés trop près du système, la condensation dans la pièce, l'interférence ou la décoloration en raison de l'épaisseur et d'autres propriétés du matériau utilisé qui sont inévitables. Le tout dans le respect des normes (inter)nationales applicables.

17.6. Le Client ne peut invoquer la garantie pour des dommages résultant de l'usure, d'une utilisation et/ou d'un placement inapproprié, irréfléchi ou incorrect. En cas de transformations, de modifications ou de changements apportés par un tiers aux marchandises livrées ou en cas d'utilisation à des fins autres que celles indiquées, la garantie est également caduque.

17.7. Le Client ne peut invoquer la garantie si les Matériaux sont exposés à des éléments par lesquels la qualité (du placement) ne peut plus être garantie par le Vendeur. On entend notamment par là (sans s'y limiter) : l'utilisation de produits chimiques, l'utilisation de produits d'entretien agressifs, les causes thermiques, l'utilisation d'un mastic qui n'est pas compatible avec l'étanchéité des bords, l'application d'un film, l'application de peinture, les modifications de l'unité ou d'autres actions similaires.

17.8 Les Matériaux à prix réduit ne sont pas couverts par la garantie.

Article 18 Dispositions complémentaires en cas de travaux de placement

18.1. Si le transport vertical sur le chantier de tous les Matériaux fournis par le Vendeur est effectué par le Vendeur, il doit être possible d'utiliser une grue ou un monte-matériaux sûr et opérationnel, actionné par le personnel adéquat. Ce transport vertical doit pouvoir se dérouler pendant les heures normales de travail, à des moments à déterminer en étroite concertation avec le Vendeur.

18.2. Si le déchargement des Matériaux sur les planchers des étages nécessite la présence d'échafaudages en porte-à-faux sûrs et prêts à l'emploi, ceux-ci sont fournis par le Client à sa charge.

Article 19 Droits de propriété intellectuelle

19.1. L'ensemble des brochures, catalogues, tarifs, écrits et autres matériels ou fichiers (électroniques) fournis par le Vendeur restent la propriété du Vendeur, qu'ils aient été remis au Client ou à des tiers, sauf s'il en a été convenu autrement. De plus, le Vendeur se réserve tous les droits de propriété intellectuelle à cet égard. Les brochures, catalogues, tarifs, écrits et autres matériels ou fichiers (électroniques) fournis sont exclusivement destinés à l'usage du Client et ne peuvent être reproduits, publiés ou communiqués à des tiers par le Client sans autorisation préalable.

Article 20 Dispositions légales

20.1. Si, après la conclusion du Contrat, en raison de l'expiration, de la modification ou de l'introduction de lois, de réglementations légales, etc., les coûts supplémentaires directement liés aux travaux seront portés en compte.

Article 21 Délai de prescription

21.1. Les droits de réclamation du Client envers le Vendeur se prescrivent au plus tard un an après leur naissance.

Article 22 Protection de la vie privée

22.1. Le cas échéant, des données à caractère personnel peuvent être traitées dans le cadre de travaux de construction, d'installation et d'entretien. La finalité du traitement n'est pas le traitement de ces données à caractère personnel en tant que telles, mais la fourniture de travaux de construction, d'installation et d'entretien et, pour la fourniture de ce service, il est nécessaire de traiter des données à caractère personnel, telles qu'une adresse et un nom.

22.2 Les dispositions de la déclaration de confidentialité, telles que stipulées sur le site web du Vendeur, s'appliquent aux présentes Conditions Générales.

Article 23 Droit applicable et tribunaux compétents

23.1 Toutes les relations juridiques entre le Vendeur et le Client sont exclusivement régies par le droit belge.

23.2. Tous les litiges survenant entre le Vendeur et le Client sont soumis au tribunal belge compétent.

23.3. Pour l'interprétation des remises commerciales habituelles, les règles internationales pour l'interprétation des termes commerciaux (Incoterms), dans la dernière édition publiée par la Chambre de commerce internationale (CCI) à Paris, sont déclarées applicables.

23.4. Dans la mesure où une disposition faisant partie des présentes Conditions Générales, actuellement ou ultérieurement, serait en contradiction avec une disposition légale impérative, les autres dispositions des présentes Conditions Générales resteront applicables dans la mesure où le Vendeur ne les a pas déclarées inapplicables dans ce cas.

23.5. Le Client s'engage à respecter toutes les lois applicables, y compris la législation sur le contrôle des exportations et les sanctions économiques.

Les réglementations applicables en matière de contrôle des exportations et/ou les sanctions économiques varient en fonction de la transaction et peuvent inclure des instruments adoptés par les Nations unies, les États-Unis, l'Union européenne et/ou des pays individuels ou des groupes de pays. En particulier, le Client ne revendra pas ou ne fournira pas de quelque manière que ce soit les marchandises, les services ou les technologies (que ce soit en tant que produit ou service autonome ou en tant que partie d'un autre produit ou service) à une personne physique ou morale si cela pouvait entraîner une violation des réglementations applicables en matière de contrôle des exportations et/ou des sanctions économiques, ou une violation des licences d'exportation délivrées par une quelconque autorité. Si le Vendeur a des motifs raisonnables de croire que le Client n'a pas respecté ou n'a pas l'intention de respecter les lois et réglementations susmentionnées en matière de contrôle des exportations ou de sanctions économiques, le Vendeur peut, moyennant notification au Client et sans préjudice de ses autres droits, suspendre la livraison ou l'exécution de ses obligations jusqu'à ce que le Client soit en mesure de fournir la preuve écrite qu'aucune violation n'est imminente. Si le Client ne le fait pas dans les trente (30) jours suivant la notification du Vendeur, ce dernier a le droit de résilier le Contrat, sans aucune responsabilité à l'égard du Client. Le Vendeur a le droit de suspendre ses prestations au titre du Contrat sans aucune responsabilité envers le Client si, à tout moment, de nouvelles sanctions économiques et/ou réglementations en matière d'exportation entrent en vigueur et rendent l'exécution du Contrat impossible ou illégale pour le Vendeur.

23.6 Le Client garantit qu'il n'a pas donné ou promis d'avantages indus au Vendeur, à une personne employée par le Vendeur ou à un tiers pour obtenir le bénéfice d'un contrat.

23.7 Le Client autorise le Vendeur à procéder à des évaluations et à des audits pendant les heures de bureau afin de s'assurer que le Client respecte les obligations qui lui incombent en vertu du présent article. À cet égard, le Client doit fournir tous les documents et données nécessaires à la préparation et à la réalisation de l'évaluation ou de l'audit, et autoriser l'accès aux terrains du Client ou de ses sociétés affiliées.

23.8. Le Vendeur a le droit de modifier unilatéralement les présentes Conditions Générales. Dans ce cas, le Vendeur notifiera les modifications au Client en temps utile. Un délai d'au moins un mois s'écoulera entre cette notification et l'entrée en vigueur des conditions générales modifiées.



Numéro central
03/360 22 11

Service interne de vente
03/360 24 50

Commandes par email
gyproc_orders@saint-gobain.com

info@gyproc.be
www.gyproc.be



Numéro central
03/360 23 50

Service interne de vente
03/360 23 69

Commandes par email
isover_orders@saint-gobain.com

info@isover.be
www.isover.be



**Saint-Gobain
Construction Products
Belgium nv**

Sint-Jansweg 9
Haven 1602 B-9130 Kallo

**MAKING
THE WORLD
A BETTER
HOME**