

## Table des matières

Avant-propos – Objectifs de cet ouvrage .....	5
<b>EXPLICATIONS PRÉLIMINAIRES</b> .....	9
Le consommateur .....	9
La nouvelle loi du 4 avril 2019 .....	9
Les icônes .....	11
<b>INTRODUCTION &amp; DÉFINITIONS</b> .....	13
Que sont les conditions générales ? .....	13
Conditions générales et/ou conditions particulières .....	13
Différents types de conditions générales pour différents usages .....	14
Avoir des conditions générales – est-ce vraiment utile ? .....	16
Quels domaines ce manuel ne rencontre-t-il pas ? .....	18
<b>PARTIE 1. CONTENU &amp; FORCE OBLIGATOIRE</b> .....	21
Chapitre 1. Comment rédiger mes conditions générales ? .....	23
Les rédiger moi-même ? .....	23

Reprendre les conditions générales d'un concurrent ?.....	24
Quid des conditions générales fournies en ligne ?.....	24
Faire rédiger mes conditions générales par un avocat ?.....	24
Puis-je négocier des conditions générales ?.....	25
Chapitre 2. Opposabilité des conditions générales.....	27
A. Qu'est-ce que l'opposabilité des conditions générales ?...	27
B. Quelles sont les conditions de l'opposabilité ?.....	27
Chapitre 3. Le contenu : les informations, les « clauses ».....	35
A. L'obligation d'information précontractuelle.....	35
Qu'est-ce que l'obligation de fournir une information précontractuelle ? .....	35
À l'égard de qui l'entreprise est-elle obligée ?.....	35
Quelles informations doivent être transmises ? .....	36
Comment informer correctement ? .....	38
Quand faut-il informer ?.....	41
Quelles sont les éventuelles sanctions en cas d'irrespect de cette obligation ? .....	42
B. Quelles sont les clauses majeures à intégrer aux conditions générales, et comment les rédiger ?.....	44
Quelle durée pour mes conditions générales ? .....	45
Interdiction de la durée illimitée .....	47
Comment préciser des délais et des moyens de paiement ?.....	49
Est-il possible de garder la propriété des produits vendus jusqu'à leur complet paiement ? .....	60
Désigner un droit applicable et un tribunal compétent, est-ce essentiel ?.....	63
Quels sont les avantages et les inconvénients d'une clause d'arbitrage ?.....	68
Quels sont les avantages et les limites des clauses limitatives et exonératoires de responsabilité ? .....	74

Livraison et transport : à quoi suis-je tenu ? .....	77
J'ai prévu d'intégrer une clause relative au respect de la vie privée dans mes conditions générales. Est-ce suffisant ? .....	88
<b>C. Clauses interdites/abusives</b> .....	<b>93</b>
Introduction .....	93
Définition & notions .....	94
Deux listes de clauses abusives .....	97
B2B .....	100
Liste noire .....	100
<i>Engagement irrévocable</i> .....	100
<i>Droit d'interprétation unilatéral</i> .....	100
<i>Renonciation à tout recours</i> .....	102
<i>Adhésion à toutes les conditions &amp; sans limites</i> .....	103
Liste grise .....	104
<i>Modification de conditions essentielles</i> .....	105
<i>Prorogation ou renouvellement tacite</i> .....	106
<i>Risque économique « unilatéral »</i> .....	107
<i>Inexécution &amp; limitation ou exclusion des droits</i> .....	108
<i>Libérations abusives</i> .....	110
<i>Limitation des moyens de preuve</i> .....	110
<i>Indemnités déraisonnables</i> .....	111
B2C .....	111
Liste noire .....	111
<i>Engagement irrévocable sans possibilité raisonnable de mettre fin au contrat</i> .....	111
<i>Prix fixé unilatéralement au moment de la livraison sans possibilité raisonnable de mettre fin au contrat</i> .....	112
<i>Augmentation unilatérale du prix sans possibilité raisonnable de mettre fin au contrat</i> .....	113
<i>Modification unilatérale des caractéristiques essentielles du produit</i> .....	114
<i>Modification unilatérale du délai de livraison d'un produit</i> .....	115
<i>Détermination unilatérale de la conformité du produit au contrat conclu</i> .....	115
<i>Droit d'interprétation unilatéral</i> .....	116
<i>L'entreprise ne respecte pas son obligation de garantie et le consommateur ne peut mettre fin au contrat</i> .....	116
<i>Déséquilibre tellement manifeste</i> .....	116
<i>L'entreprise met unilatéralement fin au contrat sans dédommagement</i> .....	117
<i>Exonération de responsabilité et faute lourde ou dol</i> .....	118

<i>L'absence de garantie des « vices cachés »</i> .....	118
<i>Délivrance d'un produit conforme</i> .....	119
<i>Délai pour signaler les défauts constatés</i> .....	120
<i>Interdiction d'appliquer le principe de la compensation</i> .....	120
<i>Absence de réciprocité</i> .....	121
<i>Engagement ferme du consommateur sans porte de sortie</i> .....	122
<i>Preuve impossible pour le consommateur</i> .....	123
<i>Interdiction de faire renoncer à un recours</i> .....	124
<i>Interdiction des clauses pénales déraisonnables</i> .....	125
<i>Exonération de la responsabilité en cas de mort ou de dommage corporel</i> .....	126
<i>Adhésion au contrat ou à des dispositions applicables sans en avoir pris connaissance</i> .....	126
<i>Retenues de paiement</i> .....	126
<i>Incidence du travail des mandataires de l'entreprise</i> .....	127
<i>Cession du contrat, au détriment et en l'absence d'accord du consommateur</i> .....	128
Liste grise .....	131
<i>Clause d'indexation de prix</i> .....	131
<b>D. Cas particulier : Vente à l'international</b> .....	132
<i>Clause spécifique</i> .....	132
<i>Validité des conditions générales</i> .....	135
<i>Livraison &amp; transport – conseils utiles</i> .....	136
<b>Chapitre 4. Communication, traduction et mise à jour</b> .....	139
<b>A. Comment communiquer mes conditions générales ?</b> .....	139
<b>B. Traduire ses conditions générales... Une obligation     en Belgique ?</b> .....	142
<b>C. Mise à jour et information</b> .....	143
<b>PARTIE 2. DÉFAILLANCE DU DÉBITEUR : RÉCUPÉRATION DE CRÉANCES TRANSFRONTALIÈRES ET SAISIES</b> .....	145
<b>Chapitre 1. Récupération de créances transfrontalières</b> .....	147
<b>A. Définition de la problématique</b> .....	147
<b>B. Puis-je récupérer mes créances en dehors du territoire     belge ?</b> .....	148

Procédures européennes de récupération des créances.....	148
Étapes-clés des procédures .....	151
Puis-je utiliser ces procédures pour récupérer mes créances à l'international ?.....	153
<b>Chapitre 2. Saisies</b> .....	155
<b>A. Saisies conservatoires versus saisies exécutoires</b> .....	155
<b>B. Conditions et effets des procédures de saisie</b> .....	156
Quelles sont les conditions principales à respecter pour entreprendre ce type de procédure ?.....	156
Quels sont les effets de ces procédures ? A quoi puis-je m'attendre ?.....	167
<b>PARTIE 3. DÉFAILLANCE DE L'ENTREPRISE : RÉORGANISATION JUDICIAIRE ET FAILLITE</b> .....	169
<b>Chapitre 1. Réorganisation judiciaire</b> .....	171
<b>A. Qu'est-ce que la réorganisation judiciaire ?</b> .....	171
<b>B. Quelle réorganisation judiciaire pour quels effets ?</b> .....	172
<b>C. Conséquences de la réorganisation judiciaire</b> .....	178
<b>Chapitre 2. Faillite</b> .....	179
<b>A. Qu'est-ce que la faillite ?</b> .....	179
<b>B. Conditions, procédure et effets de la faillite</b> .....	179
<b>C. Qu'est-ce que l'effacement ?</b> .....	182
<b>PARTIE 4. QUESTIONS COURANTES</b> .....	187
Les conditions générales sont-elles négociables, individualisables ?.....	189
Les conditions générales ne me permettent pas de mettre fin au contrat, est-ce légal ?.....	191

Si je mets fin au contrat, les conditions générales prévoient une clause dans laquelle une indemnité équivalente à la totalité de ce qu'il me reste à payer est prévue, est-ce légal ? .....	193
Mon cocontractant ne respecte pas les conditions générales, que puis-je faire ? .....	195
J'ai acheté un produit sur internet sans avoir validé de conditions générales et le vendeur évoque aujourd'hui leur application, comment répondre ? .....	197
Je suis confronté.e à des conditions générales pour la première fois au verso d'une facture mais je ne suis pas d'accord avec celles-ci, je paie quand même ? .....	199
Les conditions générales de mon vendeur ont été modifiées et je n'ai pas marqué mon accord sur les modifications. Est-ce que la nouvelle version m'est applicable ? .....	201
Nous avons tous les deux des conditions générales, lesquelles sont applicables ? .....	203
J'ai vendu et envoyé un produit à un consommateur. Celui-ci n'est pas content et veut me le renvoyer. Puis-je lui faire payer les frais de renvoi du produit ? .....	205
J'ai deux documents de conditions générales qui se contredisent, lequel dois-je prendre en compte ? .....	207
<b>Bibliographie</b> .....	209
<b>Législation</b> .....	209
Belge .....	209
Européenne .....	210
Internationale .....	211
<b>Jurisprudence</b> .....	211
Belge .....	211
Européenne .....	211
<b>Doctrines</b> .....	212
Belge .....	212
Européenne .....	213
Internationale .....	213