
CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ci-après les « Conditions Générales ») régissent les relations contractuelles entre :

DEFIMEX S.A.

Rue de La Hulpe 6, 1331 Rixensart, Belgique

BCE: 0437.366.565

Administrateur délégué : [Mathieu Defour](#)

(ci-après « DEFIMEX »)

et toute personne physique ou morale (ci-après le « Client ») faisant appel aux services ou achetant les produits proposés par DEFIMEX.

1. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à toute offre, devis, commande, vente, livraison de produits, prestation de services ainsi qu'à toute utilisation du [site internet](#).

DEFIMEX est spécialisée notamment dans :

- l'emballage haut de gamme ;
- l'emballage alimentaire ;
- l'emballage industriel ;
- l'emballage publicitaire ;
- l'emballage écologique et réutilisable ;
- les solutions de conditionnement personnalisées ;
- le sourcing, la production et la logistique liés aux emballages.

Sauf dérogation écrite expresse, les présentes Conditions Générales prévalent sur toutes conditions générales ou particulières du Client.

Toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales.

2. Formation du contrat : offres et commandes

Les offres et devis de DEFIMEX sont valables pendant une durée de trente (30) jours calendrier sauf mention contraire écrite.

Le contrat est réputé conclu uniquement après :

- acceptation écrite du devis par le Client ;
- ou confirmation écrite de commande par DEFIMEX ;
- ou commencement d'exécution de la commande.

La confirmation écrite peut prendre la forme :

- d'un devis signé ;
- d'un bon de commande ;
- d'un e-mail de confirmation ;
- d'une facture d'acompte ;
- ou de tout autre support écrit ou électronique permettant d'établir l'accord des parties.

DEFIMEX se réserve le droit de refuser toute commande notamment en cas :

- de litige antérieur ;
- de défaut de paiement ;
- d'informations incomplètes ;
- ou de risque financier identifié.

3.1 Produits et prestations

Les caractéristiques des produits et prestations figurant sur le site, les catalogues, offres ou supports commerciaux sont communiquées à titre indicatif.

Les photographies, dimensions, couleurs, visuels, maquettes ou échantillons peuvent présenter de légères différences liées notamment aux procédés d'impression, aux matériaux, aux contraintes techniques, aux tolérances de fabrication ou aux affichages numériques.

Ces différences ne peuvent justifier l'annulation d'une commande ni engager la responsabilité de DEFIMEX.

3.2 Outils de travail : clichés et outils d'impression

Les clichés de flexographie, matrices, cylindres, outils d'impression ou tout autre support technique réalisé pour le compte du Client, qu'ils concernent des emballages papier, plastiques ou tout autre matériau, demeurent la propriété du Client sous réserve du paiement intégral des frais y relatifs.

Le Client peut demander la restitution de ces outils à tout moment, par demande écrite, à condition que l'ensemble des factures relatives :

- à leur création ;
- leur adaptation ;
- leur stockage ;
- ou leur utilisation,

aient été intégralement réglées.

Les frais de conditionnement, manutention, transport, assurance et expédition liés au rapatriement des outils restent à charge du Client sauf accord écrit contraire.

Le transfert des risques intervient au moment de la remise des outils au transporteur ou au Client.

DEFIMEX S.A. ne pourra être tenue responsable :

- de l'usure normale des clichés ;
- du vieillissement naturel des polymères ou matériaux ;
- d'une altération liée au temps, à l'humidité, à la chaleur, au stockage ou au transport ;
- ni de tout dommage survenant après remise au transporteur.

Compte tenu de leur nature technique, les clichés et polymères utilisés en flexographie peuvent subir une dégradation progressive au fil du temps et des utilisations.

En cas :

- d'usure ;
- de détérioration ;
- d'obsolescence technique ;
- d'incompatibilité machine ;
- ou de qualité d'impression devenue insuffisante,

DEFIMEX S.A. pourra être amenée à procéder à la réalisation de nouveaux clichés ou outils techniques, aux frais du Client, après information préalable de celui-ci.

4. Prix

Les prix sont exprimés en euros (€) et s'entendent hors TVA, frais de livraison, frais de douane, transport, stockage ou assurances sauf mention contraire écrite.

La TVA est appliquée au taux légal en vigueur à la date de facturation.

DEFIMEX se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment avant confirmation de commande notamment en cas de hausse des matières premières, fluctuations monétaires, augmentation des coûts énergétiques, hausse des coûts de transport, évolution des taxes ou charges ou toutes autres circonstances économiques exceptionnelles.

En cas d'augmentation supérieure à 10 % du prix initialement convenu avant exécution de la commande, le Client sera informé par écrit dans un délai raisonnable et pourra refuser la modification dans les cinq (5) jours ouvrables suivant cette notification.

5. Facturation électronique

Conformément à la réglementation belge applicable depuis 2026 relative à la facturation électronique entre entreprises, le Client accepte expressément la transmission de factures électroniques.

Les factures sont transmises via le système PEPPOL pour la Belgique, et transmises via e-mail pour tout Client en-dehors de Belgique.

Le Client est responsable de la communication de coordonnées de facturation exactes et à jour.

Les paiements via virement bancaire, plateforme électronique ou services de paiement en ligne peuvent être proposés selon les modalités convenues.

6. Conditions de paiement

Sauf stipulation contraire, les factures sont payables dans les trente (30) jours calendrier à compter de la date de facture.

Les paiements doivent être effectués exclusivement par virement bancaire sur le compte bancaire désigné par DEFIMEX. Les paiements en espèces, par chèque, billet à ordre, lettre de change ou tout autre moyen de paiement ne sont pas acceptés, sauf accord écrit exprès préalable de DEFIMEX.

Toute contestation relative à une facture doit être formulée par écrit dans les huit (8) jours calendrier suivant sa réception. À défaut, la facture est réputée acceptée.

En cas de retard de paiement :

- des intérêts de retard seront dus de plein droit conformément à la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales ;
- une indemnité forfaitaire de 10 % du montant dû avec un minimum de 75 € sera également exigible de plein droit et sans mise en demeure préalable.

7. Livraison, transport, délais et transfert des risques

Les délais de livraison ou d'exécution sont donnés à titre indicatif sauf engagement écrit exprès.

DEFIMEX s'engage à informer le Client de tout retard significatif dans un délai raisonnable à compter de la connaissance du retard.

Les livraisons peuvent être effectuées :

- dans les locaux du Client ;
- chez un partenaire logistique ;

- dans un entrepôt ;
- ou à tout autre lieu convenu par écrit.

Le transfert des risques intervient au moment :

- de la livraison ;
- de l'enlèvement ;
- ou de la remise au transporteur.

Les frais de transport, d'assurance, de stockage ou de douane sont à charge du Client sauf convention contraire écrite.

Les éventuelles modalités de reprise ou de rapatriement de contenants, palettes, conteneurs ou emballages réutilisables feront l'objet d'un accord spécifique. Sauf mention écrite contraire, ces prestations ne sont pas réputées gratuites.

Toute europalette livrée par DEFIMEX S.A. doit être restituée au transporteur lors de la livraison, en quantité équivalente et dans un état de qualité comparable à celui des palettes reçues.

En cas d'impossibilité de restitution immédiate, pour quelque raison que ce soit (absence de palettes disponibles, impossibilité logistique, manque de place, contraintes de temps du transporteur ou toute autre circonstance), le Client devra obligatoirement faire mention de cette non-restitution ainsi que de son motif sur le document de transport (CMR) au moment de la livraison.

À défaut de restitution immédiate ou de mention explicite sur le CMR, les europalettes non rendues seront considérées comme dues et facturées au Client sur base du prix neuf du marché appliqué par le prestataire logistique de DEFIMEX S.A. au moment de la facturation.

8. Réclamations

Toute réclamation relative :

- à une livraison ;
- à un défaut apparent ;
- à une non-conformité ;
- ou à une quantité incorrecte,

doit être adressée par écrit dans les huit (8) jours calendrier suivant la date de livraison ou la mise à disposition des marchandises.

Dans un délai maximum de 3 mois après la livraison, le Client a un délai de 5 jours ouvrables pour introduire une réclamation pour vice-caché auprès de DEFIMEX.

Passé ce délai, les produits sont réputés acceptés.

Aucun retour de marchandise ne sera accepté sans accord écrit préalable de DEFIMEX.

9. Réserve de propriété

Les marchandises livrées demeurent la propriété exclusive de DEFIMEX jusqu'au paiement intégral du prix, des accessoires et des éventuels intérêts ou indemnités.

Le Client s'interdit de céder, transformer, mettre en gage ou revendre les marchandises non intégralement payées sans accord écrit préalable.

10. Force majeure

DEFIMEX ne pourra être tenue responsable en cas de retard ou d'inexécution résultant d'un cas de force majeure ou de circonstances indépendantes de sa volonté, notamment : grèves, pénuries, difficultés

d'approvisionnement, défaillance d'un fournisseur, panne informatique, cyberattaque, interruption énergétique, catastrophe naturelle, pandémie, conflit armé, décisions administratives, problèmes logistiques, blocage des transports, etc.

La partie concernée informera l'autre partie dans un délai raisonnable à compter de la survenance de l'événement.

Si le cas de force majeure se prolonge au-delà de quatre-vingt (80) jours calendrier, chaque partie pourra résilier le contrat sans indemnité.

11. Responsabilité

La responsabilité de DEFIMEX est limitée aux dommages directs prouvés résultant d'une faute lourde ou intentionnelle.

DEFIMEX ne pourra être tenue responsable des dommages indirects, pertes d'exploitation, pertes de bénéfices, pertes de clientèle, pertes de données, préjudices commerciaux ou dommages immatériels.

En tout état de cause, la responsabilité totale de DEFIMEX est limitée au montant HTVA de la commande concernée.

12. Propriété intellectuelle

Tous les contenus présents sur le site internet ainsi que les documents, créations, maquettes, visuels, concepts, dessins, logos, textes, photographies, vidéos, logiciels ou supports commerciaux demeurent la propriété exclusive de DEFIMEX ou de leurs titulaires respectifs.

Toute reproduction, diffusion, adaptation ou exploitation sans autorisation écrite préalable est interdite.

13. Utilisation du site internet

L'utilisateur du site s'engage à :

- ne pas utiliser le site à des fins illicites ;
- ne pas perturber son fonctionnement ;
- ne pas introduire de virus ou logiciels malveillants ;
- ne pas porter atteinte aux droits de DEFIMEX ou de tiers.

DEFIMEX se réserve le droit de suspendre l'accès au site sans préavis en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse.

14. Protection des données personnelles (RGPD)

DEFIMEX traite les données personnelles conformément au Règlement européen 2016/679 (« RGPD ») ainsi qu'à la législation belge applicable.

Les données collectées peuvent être utilisées pour :

- la gestion des demandes ;
- la relation commerciale ;
- la gestion des commandes ;
- la facturation ;
- le suivi clientèle ;
- les obligations légales et administratives.

Les données sont conservées pendant la durée strictement nécessaire aux finalités poursuivies et aux obligations légales.

Le Client ou utilisateur dispose :

- d'un droit d'accès ;
- de rectification ;
- d'effacement ;
- de limitation ;
- d'opposition ;
- et de portabilité.

Toute demande peut être adressée à : [office\(at\)defimex.be](mailto:office(at)defimex.be).

15. Cookies

Le site internet peut utiliser des cookies techniques, analytiques ou fonctionnels afin d'améliorer l'expérience utilisateur et les performances du site.

L'utilisateur peut gérer ses préférences via le bandeau cookies ou les paramètres de son navigateur.

Le consentement, lorsqu'il est requis, est conservé conformément à la réglementation applicable.

16. Liens externes

Le site peut contenir des liens vers des sites tiers. DEFIMEX n'exerce aucun contrôle sur leur contenu et décline toute responsabilité à cet égard.

17. Modification des conditions générales

DEFIMEX se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales à tout moment.

La version applicable est celle en vigueur à la date de la commande ou de l'utilisation du site.

18. Nullité partielle

La nullité éventuelle d'une clause n'affecte pas la validité des autres dispositions des présentes Conditions Générales.

19. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit belge.

Tout litige relève de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire du Brabant wallon, sauf disposition légale impérative contraire.

20. Coordonnées et éditeur du site

Éditeur du site

DEFIMEX S.A.

Rue de La Hulpe, 6

1331 Rixensart (Belgique)

E-mail : [mathieu.defour\(at\)defimex.be](mailto:mathieu.defour(at)defimex.be)

Hébergement

A2Com

Rue du Champ des Sept Bonniers, 11

1315 Incourt

E-mail : [info\(at\)a2com.be](mailto:info(at)a2com.be)