] CGV /// CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE [

Du site internet www.urbaninfo.be édité par la srl SMASH ARCHITECTURE.

Version du 10/11/2026

PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre la srl SMASH ARCHITECTURE (ci-après « URBANINFO ») et toute personne physique ou morale (ci-après « le client ») qui commande une des prestations de services proposées sur le site www.urbaninfo.be. Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document, sauf dérogation expresse et écrite d'URBANINFO. En cas de contradiction, les conditions particulières figurant au bon de commande signé prévalent sur les présentes CGV. Au sens des présentes CGV, le « client consommateur » est la personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ; le « client professionnel » est tout autre client.

ARTICLE 1 — IDENTIFICATION DU PRESTATAIRE

COETS NICOLAS, architecte gérant
pour la srl **SMASH ARCHITECTURE**
+32 (0)475.54.75.55 /// nico@smash.archi
Siège social : 390 avenue de la Couronne à 1050 Bxl
IBAN : BE79 0018 3890 9933 /// BIC : GEBABEBB
BCE / TVA : BE 0695.861.469 /// RPM : BRUXELLES
OA matricule : 30 03 273 /// ARCO police : 18 100 197

ARTICLE 2 — OBJET ET DESCRIPTION DES SERVICES

URBANINFO propose les prestations suivantes, décrites en détail et tarifées sur le site www.urbaninfo.be :

01 /// URBAN — analyse urbanistique et rapport.
02 /// INFO — recherche d'archives, rapport, et reproduction de dossier d'archives sur demande.
03 /// EXPERT — visite d'expertise technique et rapport de visite.
04 /// Comparaison de la situation de droit et de fait, en complément des missions INFO et EXPERT.
05 /// CONSEIL — accompagnement personnalisé par consultation (call/visio ou sur place).
06 /// Package Complet — combinaison des missions URBAN, INFO, EXPERT et comparaison de la situation de droit et de fait, à tarif réduit.

ARTICLE 3 — COMMANDE ET FORMATION DU CONTRAT

Le premier contact (par mail ou téléphone) est gratuit et n'engage aucune des parties. Le contrat n'est formé qu'à partir du moment où le client marque son accord exprès (par écrit — mail ou signature) sur un devis ou un bon de commande détaillant la mission choisie, son prix et ses modalités. Le client qui confirme sa commande par courriel, sans signature, déclare dans ce courriel accepter la commande, y compris le démarrage immédiat de la mission, ainsi que les présentes CGV ; ce courriel, conservé par URBANINFO, constitue la preuve de son accord. Aucune prestation n'est entamée avant cet accord exprès du client, sauf demande explicite de ce dernier (voir Article 6).

ARTICLE 4 — PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Les prix affichés sur le site, dans les devis et dans les bons de commande sont exprimés toutes taxes comprises (TVAC, TVA de 21 % incluse) ; le prix hors TVA (HTVA) est mentionné à titre complémentaire. Les frais supplémentaires éventuels (notamment les frais de reproduction d'archives facturés au prix coûtant par les administrations communales, les heures supplémentaires de visite ou le forfait de déplacement du service CONSEIL sur site) sont indiqués, ou leur mode de calcul est expliqué, avant la commande. Sauf modalité différente (notamment une provision ou un prépaiement) explicitement mentionnée au devis ou au bon de commande signé par le client, le paiement s'effectue au comptant, à la livraison du service, par virement bancaire.

À défaut de paiement comptant, la facture est payable dans les 15 jours calendrier de son émission. Tout montant resté impayé à cette échéance porte de plein droit intérêt au taux légal à dater de la mise en demeure, sans préjudice du droit d'URBANINFO de suspendre la mission en cours (voir Article 13 — Exception d'inexécution).

Client professionnel (personne qui agit dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale) : en cas de mise en demeure restée sans effet, le montant dû est également majoré de plein droit de 10%, avec un minimum de 50 € HTVA, à titre de clause pénale forfaitaire et irréductible.

Client consommateur : un premier rappel de paiement est adressé gratuitement. Si la facture n'est toujours pas payée à l'expiration du délai de régularisation fixé dans ce rappel, URBANINFO peut adresser une mise en demeure, puis réclamer, outre les intérêts au taux légal, une indemnité forfaitaire dont le montant ne peut dépasser les plafonds fixés par la loi en fonction du montant impayé. La majoration de 10 % et le minimum de 50 € ne s'appliquent pas au client consommateur.

ARTICLE 5 — DÉLAIS D'EXÉCUTION

Sauf délai différent indiqué au bon de commande, URBANINFO s'engage à livrer ses prestations dans un délai maximal de 7 jours calendrier après le premier entretien ou la visite sur les lieux. Ce délai est indicatif pour les éléments dépendant de tiers échappant au contrôle d'URBANINFO (délais de réponse des administrations communales ou régionales pour la recherche d'archives, notamment).

ARTICLE 6 — DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément au Code de droit économique, le client consommateur dispose en principe d'un délai de 14 jours calendrier pour se rétracter d'un contrat conclu à distance (par mail ou téléphone) ou hors établissement (notamment lors d'une visite sur site), sans avoir à justifier de motif, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (mail, courrier, ou formulaire de rétractation — voir Annexe). Le formulaire de rétractation figure à la fin des présentes conditions générales de vente (Annexe).

Le client peut toutefois demander expressément à ce que la prestation commence avant l'expiration de ce délai. Dans ce cas, et conformément à l'article VI.53 du Code de droit économique, le client reconnaît perdre son droit de rétractation une fois la prestation entièrement exécutée avec son accord exprès et préalable. S'il se rétracte alors que la mission a déjà partiellement débuté avec son accord, le client reste redevable d'un montant proportionnel aux prestations effectivement réalisées jusqu'au jour de sa rétractation. Cette demande expresse et cette reconnaissance figurent dans le bon de commande, sous le titre « Démarrage immédiat de la mission et droit de rétractation ». Le client qui souhaite que la mission ne commence qu'à l'expiration du délai de 14 jours le signale par écrit lors de la validation du bon de commande.

ARTICLE 7 — OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client s'engage à fournir à URBANINFO des informations exactes et complètes concernant le bien objet de la mission, et à permettre l'accès au bien lorsque la mission l'exige (notamment pour nos visites sur site). URBANINFO ne saurait être tenu responsable des conséquences d'informations incomplètes ou erronées transmises par le client.

ARTICLE 8 — OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ D'URBANINFO

URBANINFO est tenu à une obligation de moyens, et non de résultat. L'inexécution éventuelle de ses obligations n'est imputable à URBANINFO que s'il a commis une faute qu'une personne prudente et raisonnable, placée dans les mêmes circonstances, n'aurait pas commise. Les rapports fournis reflètent l'état des informations disponibles et accessibles au moment de la mission ; ils ne sauraient garantir l'exhaustivité d'informations détenues par des tiers (administrations, archives communales) et non communiquées à URBANINFO malgré une démarche diligente. URBANINFO ne peut être tenu responsable des défauts ou irrégularités qui ne pouvaient raisonnablement être décelés dans les limites du périmètre de la mission convenu (notamment examen visuel non destructif des parties accessibles et documents disponibles).

Les analyses et rapports d'URBANINFO se fondent notamment sur des informations publiées par des sites et bases de données officiels de l'État et des administrations (cadastre, urbanisme, archives communales, etc.). Ces informations reflètent la situation constatée à la date de consultation par URBANINFO dans le cadre de la mission, et sont susceptibles d'être modifiées, complétées ou corrigées ultérieurement par les administrations compétentes, sans qu'URBANINFO en soit nécessairement informé. URBANINFO ne garantit donc pas que ces informations restent exactes ou à jour après la date de la mission.

Les prestations commercialisées sous la dénomination URBANINFO sont fournies par la SRL SMASH ARCHITECTURE, assurée en responsabilité civile professionnelle auprès d'AR-CO, sous la police n° 18 100 197.

Dans toute la mesure autorisée par la loi, la responsabilité civile de la SRL SMASH ARCHITECTURE, tant contractuelle qu'extracontractuelle, est limitée, par sinistre, aux plafonds de garantie prévus par cette police pour les prestations concernées, indépendamment de l'intervention effective de l'assureur.

Cette limitation ne s'applique pas en cas de dol ou de faute lourde de la SRL SMASH ARCHITECTURE, ni dans les autres cas où la loi l'interdit.

ARTICLE 9 — CONFIDENTIALITÉ

URBANINFO s'engage à traiter de manière confidentielle les informations et documents transmis par le client dans le cadre de la mission, et à ne pas les divulguer à des tiers sans son accord, sauf obligation légale. Réciproquement, le client s'engage à ne pas divulguer à des tiers les rapports et conseils reçus d'URBANINFO en dehors du cadre strict de la mission (voir aussi Article 11 — Propriété intellectuelle).

ARTICLE 10 — PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Le traitement des données personnelles du client est décrit dans notre **politique de confidentialité (RGPD)**.

ARTICLE 11 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET USAGE DES RAPPORTS

Les rapports et documents fournis par URBANINFO sont destinés à l'usage exclusif du client, dans le cadre de la mission commandée. Toute diffusion, reproduction ou usage par un tiers non partie au contrat est soumis à l'accord préalable et écrit d'URBANINFO.

ARTICLE 12 — CONFLIT D'INTÉRÊT

Il ne peut être exclu qu'URBANINFO soit sollicité, dans le cadre de missions distinctes, par plusieurs parties à une même transaction immobilière (par exemple un acheteur et un vendeur, ou deux acquéreurs potentiels d'un même bien). Le cas échéant, URBANINFO en informe les clients concernés et traite chaque mission de manière indépendante et confidentielle. URBANINFO peut décliner une nouvelle mission s'il estime qu'elle crée un conflit d'intérêt avéré avec une mission en cours.

ARTICLE 13 — EXCEPTION D'INEXÉCUTION

En cas de non-paiement à l'échéance, ou de défaut de communication d'informations nécessaires à l'exécution de la mission malgré une demande écrite restée sans réponse, URBANINFO peut, moyennant mise en demeure restée sans effet, suspendre l'exécution de la mission jusqu'à régularisation. Si le manquement persiste, URBANINFO peut mettre fin à la mission ; les prestations déjà réalisées restent dues.

ARTICLE 14 — ANNULATION ET RÉSILIATION

Sans préjudice de l'article 6, le client peut annuler une mission non encore débutée par simple écrit (mail). Si la mission a déjà débuté (recherches entamées, rendez-vous de visite fixé et non annulé dans un délai raisonnable), les prestations déjà réalisées ou les frais déjà engagés restent dus.

ARTICLE 15 — FIN DE LA RELATION CONTRACTUELLE, CONSERVATION ET DESTRUCTION DES ARCHIVES

À l'issue de la mission, URBANINFO conserve le dossier du client (rapports, correspondance, pièces transmises) pendant une durée de 10 ans à compter de la fin des prestations, afin de justifier les missions réalisées et de défendre ses droits en cas de réclamation ultérieure. Les autres données personnelles sont conservées conformément à la **politique de confidentialité**. À l'expiration de ce délai, URBANINFO peut détruire les pièces du dossier, après en avoir informé le client par écrit et lui avoir laissé un délai raisonnable pour en demander la restitution. Le client peut à tout moment demander une copie des pièces de son dossier ; les frais de reproduction ou d'envoi éventuels restent à sa charge.

ARTICLE 16 — FORCE MAJEURE

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un cas de force majeure, entendu comme tout événement imprévisible et irrésistible échappant au contrôle raisonnable de la partie concernée.

ARTICLE 17 — NULLITÉ DES CLAUSES

Si une clause des présentes CGV devait être déclarée nulle ou inapplicable, cette nullité n'affecterait pas la validité des autres clauses, qui resteraient pleinement applicables.

ARTICLE 18 — RÉCLAMATIONS ET LITIGES

Toute réclamation doit être adressée en priorité à info@urbaninfo.be. Sauf urgence, les parties s'engagent à se notifier par écrit tout manquement reproché avant toute action en justice, et à rechercher de bonne foi une solution amiable, avec ou sans l'aide d'un tiers. Le Conseil provincial de l'Ordre des architectes au tableau duquel est inscrit l'architecte chargé de la mission peut, à la demande conjointe des parties, intervenir en cas de litige portant sur les honoraires.

À défaut d'accord amiable, tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGV sera soumis aux tribunaux compétents de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles, sous réserve des règles impératives de compétence applicables aux consommateurs, le droit belge étant seul applicable, sans préjudice des dispositions impératives éventuellement applicables en matière de droit international privé.

ARTICLE 19 — MODIFICATION DES CGV

URBANINFO se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. La version applicable à chaque commande est celle annexée au bon de commande ou, à défaut, celle en vigueur sur le site à la date de l'accord exprès du client (voir Article 3).

ARTICLE 20 — LANGUE ET DÉFINITION DE L'ÉCRIT

Les présentes CGV et les échanges entre URBANINFO et le client se font en français. Les éventuels frais de traduction restent à charge du client qui en ferait la demande. Par « écrit », les parties entendent tout message sur un support durable et accessible aux deux parties, sur papier ou par voie électronique (y compris le courrier électronique).

ANNEXE — FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À l'attention de SMASH ARCHITECTURE srl (URBANINFO), 390 avenue de la Couronne, 1050 Bruxelles — info@urbaninfo.be :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation de service ci-dessous.

— Service commandé : .....
— Commandé le : .....
— Nom du (des) consommateur(s) : .....
— Adresse du (des) consommateur(s) : .....
— Signature du (des) consommateur(s) (en cas de notification sur papier) : .....
— Date : .....

(*) Biffer la mention inutile.