

## **CONDITIONS GENERALES**

### **Article 1 - Champ d'application**

Le terme « client » désigne toute personne morale ou physique commerçante ou non commerçante ayant requis les compétences de pro-info.be, communément appelé le prestataire.

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les droits et obligations des parties lors des prestations effectuées pour ses clients dans le cadre de son activité commerciale.

Si les parties conviennent ensemble d'y déroger, il doit impérativement y avoir un écrit daté constatant la dérogation signée par les parties.

Si l'une ou l'autre clause devai(en)t être ou étai(en)t déclarée(s) nulle(s), toutes les autres clauses resteraient néanmoins d'application. Si une partie quelconque des présentes dispositions est déclarée excessivement étendue, la dite disposition, nonobstant ce fait, sera exécutoire jusqu'au maximum autorisé par la loi.

### **Article 2 - Informations - obligations**

Le client s'engage à fournir au prestataire toute information se révélant correcte et utile pour qu'il puisse effectuer la meilleure prestation dans les délais convenus. Le client est seul responsable des éventuels dysfonctionnements qui pourraient résulter d'informations erronées.

Le prestataire doit réaliser sa tâche selon les règles de l'art et dans les meilleurs délais.

Le client est informé que le prestataire n'est soumis qu'à une obligation de moyen et qu'en cas d'intervention du prestataire, il pourrait perdre toute forme de recours auprès du vendeur initial du matériel informatique ou perdre certaines données qui n'auraient pu être sauvegardées.

Le client dispose de tous les droits et toutes les autorisations nécessaires sur le matériel informatique au sens large pour lequel il requiert l'intervention du prestataire.

Le client doit, en cas de panne, disposer de toutes les renseignements fournis par le fabricant (entre autres les numéros de licence, les codes d'identification, ...). Le client doit tenter de retracer l'historique de la panne pour permettre au prestataire de remédier à celle-ci.

Le client doit fournir au prestataire l'accès aux matériels nécessaires pour l'exécution de sa tâche. Le client doit apporter toute sa collaboration et faire rapport de ce qu'il aurait lui-même décelé.

A l'issue de l'intervention du prestataire, le client s'engage à respecter les procédures mises en place et à ne pas opérer de modifications techniques.

Le prestataire s'engage à traiter les données privées à caractère personnel conformément à la loi du 08 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Le client est responsable des sites web, données, applications et autres services créés ou hébergés par le prestataire en son nom. Il garantit le respect de l'ensemble des législations qui leur sont applicables, et assume notamment la responsabilité du traitement des données de ses clients. Dans ce cadre, le prestataire joue un rôle de conseiller sans que sa responsabilité ne puisse être engagée.

### **Article 3 - Devis ou bon de commande & rétractation pour les ventes à distance**

Sauf stipulation contraire, le délai de validité d'une offre est d'un mois.

L'offre est faite sur base des informations fournies par le client. En cas de modification quelconque de la prestation souhaitée, le prestataire est autorisé à émettre une nouvelle offre.

Les prix sont indiqués en euros, TVA non comprise.

Toute augmentation de TVA ou toute nouvelle taxe qui serait imposée entre le moment de la signature du devis ou du bon de commande et celui de la prestation sera à charge du client.

Toute commande passée par le client via internet ou via un appel téléphonique engage le client dès la confirmation par mail envoyée par le prestataire.

Conformément à l'article VI.47 du Code belge de droit économique, pour tout contrat à distance, le client dispose d'un délai d'au moins 14 jours calendrier pour se rétracter du contrat. Ce droit s'exerce sans pénalité et sans indication du motif. Les frais directs de renvoi sont à charge du client.

Ce droit concernant uniquement les ventes à distance, ne peut être exercé sur tout produit personnalisé. En effet, l'article VI.53.3°) du Code belge de droit économique stipule expressément que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

### **Article 4 - Frais annexes**

Les éléments divers éventuellement nécessaires à la réalisation de la prestation (notamment les frais de transport) ne relevant pas de l'offre ne sont pas inclus dans les prix indiqués. Le règlement de ceux-ci se fera par le client directement auprès du prestataire extérieur. Les déplacements nécessaires à la bonne réalisation du contrat pourront également être facturés au client.

### **Article 5 - Facture et paiement**

Le règlement des sommes se fait par virement bancaire.

Les factures doivent être réglées au comptant. Tout retard de paiement entraîne de plein droit et sans aucune mise en demeure préalable une indemnité forfaitaire égale à 10% du montant non payé avec un minimum de 40 euros ainsi qu'un intérêt de 6%. Les frais de poursuite et d'honoraires pour le recouvrement de facture(s) impayée(s) seront à charge du client.

La facture, quant à elle, comprend le montant principal, au besoin pour une meilleure compréhension, les postes pourront être scindés. La facture qui n'est pas contestée par écrit endéans les 8 jours calendrier après sa réception est réputée acceptée sans réserve par le client.

### **Article 6 - Rupture**

A l'exclusion du droit de rétractation visé à l'article 3 pour les contrats à distance, outre le cas de force majeure, en cas de rupture du contrat après la signature du bon de commande ou le devis et avant son terme par le client ou le prestataire, les montants relatifs aux postes réalisés ou en cours de réalisation ainsi que tout service complémentaire effectué seront dus ou restitués. En outre, si le client a mis un terme sans aucun motif valable, il sera redevable d'une indemnité de 10% du montant total repris sur le devis ou le bon de commande ; ce qui constituera un dédommagement pour le travail prévu. Si, par impossible, la rupture émanait du prestataire, toute somme déjà encaissée sera restituée avec un intérêt de 6% à dater de l'encaissement.

### **Article 7 - Incapacité**

En cas d'incapacité de travail, suite à un accident ou à une maladie, le prestataire empêché pourra exceptionnellement modifier le calendrier sans que le client ne puisse exiger une quelconque somme. Toutefois, le prestataire est obligé d'avertir le client dès le premier jour ouvrable de son incapacité.

### **Article 8 - Force majeure**

Le prestataire n'est nullement responsable pour tout retard, malfaçons, interruptions de services ou autres défaillances résultant d'une cause de force majeure ou d'événements occasionnés indépendamment de sa propre volonté ou échappant à son devoir de contrôle (exemples, sans que cette liste ne soit limitative : panne électrique, défaillance du réseau de télécommunications, maladie, piratage ou virus informatique).

### **Article 9 - Garanties et limitation de responsabilité**

Si le client estime être en droit de contester la qualité des services prestés, il doit, sous peine de forclusion, le faire par écrit (e-mail ou courrier) dans les 3 jours après l'exécution desdits services ou de la découverte d'un vice dans l'exécution du contrat qui n'aurait pas été agréé, expressément ou tacitement, par le client.

Le prestataire ne peut être tenu pour responsable des dommages de toute nature, tant matériels qu'immatériels ou corporels, qui pourraient résulter d'un mauvais fonctionnement ou de la mauvaise utilisation des différents services commercialisés. La responsabilité du prestataire sera, en tout état de cause, limitée au montant du contrat sans préjudice du droit pour le client de demander la résolution du contrat en justice.

### **Article 10 - Litige**

Le contrat est régi par le droit belge. En cas de litige, les parties s'engagent à tout mettre en œuvre pour régler leur différend à l'amiable. En cas d'échec, les parties conviennent par l'acceptation des présentes conditions que la juridiction compétente sera celle de Liège.

### **Article 11 - Propriété intellectuelle**

Les logos, marques, photos et modèles repris sur les documents sont la propriété exclusive du prestataire. Toute reproduction partielle ou complète des modèles, marques, logos et photos est interdite sauf si le prestataire l'autorise par écrit signé.

Le client permet au prestataire d'utiliser ses logo, nom, ainsi qu'un résumé du travail effectué, à des buts promotionnels sauf avis contraire du client.

Le prestataire cède au client les droits d'exploitation de la création issue de la prestation commandée, mais reste titulaire des droits moraux de celle-ci. Cette cession n'entraîne en rien l'interdiction pour le prestataire d'initier de nouvelles créations sur base des précédentes. En tout état de cause, le prestataire s'engage à conserver strictement confidentiels les données, concepts, informations ou documents concernant le client, de quelque nature qu'ils soient (économie, technique, commerciaux) dont il pourrait avoir connaissance à l'occasion de ses prestations.

### **Article 12 - Propriété et risque**

Le produit reste la propriété exclusive et entière du vendeur jusqu'à complet paiement sans pour autant être tenu des risques liés à la propriété.

*Rédigé le 10 septembre 2019*