

Généralités

Article 1

Les présentes conditions générales visent à régler la relation contractuelle entre le client et Opal Solutions SPRL, rue Louis de Geer 6 à 1348 Louvain-La-Neuve, enregistré auprès de la Banque-Carrefour des entreprises sous le numéro BE 0645 890 039, ci-après « la société ».

Article 2

Les présentes conditions générales sont applicables aux activités/prestations reprises ci-dessous, exercées par la société et pour lesquelles le client a donné son accord.

Sont visées :

- L'utilisation du ou des logiciels informatiques créés et/ou commercialisés par la société ;
- La création, l'amélioration ou la refonte de sites web ou d'applications web pour le compte et sur base des demandes et/ou besoins spécifiques du client.

Le client, tel que visé au sein des présentes conditions générales visent tant les particuliers que les professionnels, déterminés par une identification auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises belge, ou tout autre organisme étranger équivalent.

Article 3

§1. Les présentes conditions générales prévalent sur toutes autres conditions générales ou particulières. Elles pourront être modifiées à tout moment par la société. Celle-ci s'engage à en informer le client.

Le client est lié par ces conditions générales dès apposition de sa signature sur l'offre telle que mentionnée à l'article 5. Il est présumé en avoir pris connaissance et les avoir comprises.

Les parties conservent, à tout moment, la possibilité d'y déroger par écrit et de commun accord au moyen de conditions particulières.

§2. Le cas échéant, si le client est tenu par la législation relative aux marchés publics, le client s'engage à appliquer les présentes conditions générales pour autant qu'elles ne soient pas expressément contradictoires avec la législation précitée. Le cas échéant, en cas de contradiction, le client s'engage à informer la société des particularités applicables à la relation contractuelle existant entre la société et le client concerné.

Obligation de moyens

Article 4

Les prestations sont qualifiées d'obligations de moyens sauf stipulation expresse contraire. La société s'engage à mettre tout en œuvre en vue de la réalisation de la commande. La société n'est cependant pas tenue de mettre en œuvre des moyens de nature disproportionnée au regard de l'objectif à atteindre.

Devis – Prix et documents contractuels

Article 5

§1. L'offre remise au client par la société à une validité de 30 jours calendrier. Cette offre est établie sur base des détails et besoins formulés par le client. Toute modification formulée par le client donnera lieu à une modification de l'offre et, le cas échéant, du coût de la prestation.

L'accord du client, quant au contenu de l'offre, peut-être est donné

- par apposition de sa signature sur l'offre accompagnée de la mention manuscrite « Bon pour accord » et de la date de signature ;
- par confirmation transmise par courrier électronique.

En tout état de cause, l'offre peut être retournée signée par écrit ou par courrier électronique, pour autant que l'accord du client y soit mentionné de manière visible, identifiable et non-équivoque.

§2. Dans le cas où l'offre a été émise par la société de manière informatique, e.a. par échanges de courriers électroniques, le client accepte expressément que les échanges de courriers électroniques constituent la relation contractuelle et peuvent servir de preuve quant à l'existence de celle-ci.

§3. Des remises ou ristournes peuvent être accordées au client. Ces remises et ristournes ne constituent aucunement un droit dans le chef du client. Elles sont accordées compte tenu de la relation professionnelle existant entre la société et le client. Elles sont par ailleurs, strictement liées au contrat concerné et ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'une généralité.

Article 6

§1. Le prix des prestations est établi avec précision et minutie par la société, sur base des éléments fournis par le client.

§2. La société conserve la possibilité de modifier le prix des prestations pour des raisons indépendantes de sa volonté. Sont, entre autres, considérées comme raisons indépendantes de sa volonté :

- les modifications à la demande de service formulée par le client, effectuées après signature de l'offre pour accord. Toute modification de

ce type devra être formulée par écrit auprès de la société. Celui-ci reste libre d'accepter ou de refuser la demande de modification ;

- les adaptations spécifiques au(x) logiciel(s) créé(s) et commercialisé(s) par la société pour le compte de et demandé expressément par le client.

Le cas échéant, la société en informera le client. Le client reste libre d'accepter ou de refuser la modification du prix de la prestation.

Durée du contrat et paiements des services

Article 7

§1. Sauf accord particulier fixé par écrit, le contrat de mise à disposition du/des logiciel(s) créé(s) et commercialisé(s) par la société est conclu entre la société et le client pour une durée de 12 mois. Il prend cours le jour de la signature de l'offre par le client, conformément à l'article 5. Le contrat est reconduit tacitement par période de 12 mois. Le cas échéant, si la société ou le client n'en souhaite pas la reconduction, il est tenu d'en informer l'autre partie par e-mail, confirmé par courrier recommandé à la poste 3 mois avant l'échéance. Le courrier recommandé est censé être réceptionné le 3^{ème} jour qui suit sa date d'envoi.

§2. Sauf accord particulier fixé par écrit, le contrat de création, amélioration ou refonte de sites web est conclu pour une durée correspondant à la réalisation de la commande telle que mentionnée dans l'offre visée à l'article 5. Il prend automatiquement fin au terme de la réalisation de la commande.

Article 8

§1. Le paiement des services par le client est effectué mensuellement par anticipation, sur base de l'émission d'une facture par la société en cas de mise à disposition d'un logiciel par la société. Pour toute autre commande, les factures sont payables endéans les 10 jours de leur date d'émission.

En cas d'envoi par courrier, la facture est présumée être réceptionnée le surlendemain de sa date d'envoi. En cas d'envoi par courrier électronique, la facture est présumée être réceptionnée le lendemain de son envoi.

§2. En tout état de cause, la société se réserve le droit de demander le paiement d'un acompte au client. Cet acompte est soumis aux éléments prévus aux §1 et 3 du présent article.

§3. Toute facture impayée à l'échéance, même partiellement sera productive de plein droit et sans qu'une mise en demeure ne soit nécessaire, d'un intérêt de 12% l'an. En cas de retard de paiement de plus de trente jours, le montant de la facture sera augmenté de 20% avec un minimum de 100€, à titre de clause pénale conventionnelle, forfaitaire et irréductible.

Délais de réalisation

Article 9

§1. Les prestations ne sont planifiées par la société qu'après réception de l'acompte précité, le cas échéant.

§2. A défaut, la société mentionne, à la demande du client, un délai de réalisation des prestations souhaitées. Ce délai est uniquement mentionné à titre indicatif et peut être prolongé pour des raisons indépendantes de la volonté de la société (e.a. maladie, accident, événement de force majeure, problèmes techniques ou informatiques).

Le cas échéant, la société n'est aucunement redevable au client d'un quelconque paiement visant à indemniser le retard.

§3. Tout retard imputable au client entraînera un allongement des délais de réalisation.

Utilisation des logiciels mis à disposition et contenu des sites webs

Article 10

§1. Le client est seul responsable des données, informations, images, photos ou tout autre type de document ou fichier transmis à la société en vue de la réalisation de la commande.

§2. Conformément aux législations relatives au droit à l'image et aux droits d'auteur, le client est seul responsable de l'obtention des autorisations nécessaires à l'utilisation et à la diffusion des données reprises au §1 qui précède.

Utilisation des prestations

Article 11

§1. L'utilisateur est tenu de faire usage du/des logiciel(s) mis à disposition et/ou des sites webs réalisés conformément à l'objectif de celui-ci.

§2. Si le client souhaite en faire usage à d'autres fins, il est tenu d'obtenir l'accord explicite de la société et de s'assurer que l'application est créée à cette fin. La société sera en droit, le cas échéant, de majorer le paiement des prestations comme prévu à l'article 6§2.

§3. Le non-respect du contenu du présent article peut donner lieu à la demande en paiement de dommages et intérêts par la société.

Propriété intellectuelle

Article 12

§1. Les droits intellectuels relatifs à tous les éléments constituant le(s) logiciel(s) mis à disposition (notamment, mais sans être exhaustifs, les éléments relatifs au design, au graphisme et aux animations) sont et restent la propriété de la société.

§2. Compte tenu du §1 du présent article, le client ne peut, en aucun cas, modifier de quelque manière que ce soit le(s) logiciel(s) mis à disposition. En cas de modification effectuée par le client, la société bénéficie de la possibilité de réclamer des droits d'auteur ainsi que, le cas échéant, des dommages et intérêts. La responsabilité de la société ne peut, en aucun cas, être mise en cause dès lors qu'une modification est effectuée par le client. Par ailleurs, la responsabilité de la société est limitée aux situations visées à l'article 13 des présentes conditions générales.

Limitation de responsabilité

Article 13

§1. La société n'est aucunement responsable des conséquences dommageables causées aux tiers en raison de l'utilisation qui est faite par le client, des prestations réalisées. La société n'est, en outre, aucunement responsable des dommages causés aux tiers en raison du contenu des prestations réalisées sur demande du client.

§2. En cas de mise en cause, par le client ou par un tiers, de la responsabilité de la société, celle-ci est, dans tous les cas, limitée au montant des prestations réalisées et payées par le client. En aucun cas, le montant du dommage ne peut tenir compte d'un bénéfice espéré et non-réalisé ou d'une perte potentiellement évitée dans le chef du client.

§3. Si le client fournit des éléments, notamment graphiques, à la société en vue de la réalisation des prestations, le client garantit que ces éléments peuvent être utilisés conformément à la législation relative aux droits d'auteurs (« éléments quittes et libres de tous droits », achetés par ou propriété du client).

Dans cette situation, la responsabilité de la société ne peut aucunement être mise en cause en raison d'une utilisation non conforme à la législation précitée des éléments transmis par le client. Seul le client sera tenu d'indemniser l'auteur en cas de reconnaissance du droit de celui-ci.

Confidentialité

Article 14

§1. Les données personnelles et/ou confidentielles relatives tant au client qu'à la société recueillies de quelque manière que ce soit et, essentiellement par échanges d'e-mails, mentions sur l'offre, échanges oraux, ainsi que toutes informations futures, ne sont destinées qu'à l'exécution du contrat et aux communications entre les parties. Elles ne feront l'objet d'aucune communication ou cession à des tiers, autres que les prestataires techniques si nécessaire. Tant la société que le client sont tenus de respecter la confidentialité des informations et de ne les utiliser que dans la mesure où elles sont nécessaires à la réalisation de la prestation.

§2. En cas de non-respect de ce principe de confidentialité, tant la société que le client, pourront exiger indemnisation, par la partie mise en cause, du préjudice subi.

Données à caractère personnel

Article 15

§1. Toute donnée à caractère personnel concernant le client, particulier, telle que définie par le règlement européen sur la protection des données 2016/679 est traitée dans le respect de celui-ci. Le traitement de données précitées est fondé sur base de l'intérêt légitime de la société, des obligations légales qui lui sont imposées et de la nécessaire exécution du contrat. Elles sont conservées uniquement pour des actions spécifiques à la société et ne sont, en aucun cas, transmises à des tiers ni à des fins de marketing direct ni pour toute autre finalité.

Les données conservées par la société sont les suivantes :

- nom
- prénom
- numéro de téléphone
- adresse postale
- adresse e-mail
- numéro de TVA/d'entreprise
- numéro de compte bancaire.

Le client dispose de la possibilité

- de s'opposer, sur simple demande et gratuitement, au traitement de ses données personnelles ;
- d'accéder, gratuitement, aux données le concernant conservées par la société et d'obtenir rectification des données qui seraient incomplètes, inexactes ou non pertinentes.
- de s'opposer, pour des raisons sérieuses et légitimes, à ce que les données conservées fassent l'objet d'un traitement ;
- de demander la suppression des données le concernant à la société, pour autant que leur conservation ne soit pas imposée par une obligation légale ;
- de demander la portabilité de ses données détenues par la société à un tiers.

Toute demande concernant ce qui précède doit être adressée par écrit à la société, soit par courrier, soit par e-mail à info@opalsolutions.be.

§3. La société peut divulguer à des tiers des informations personnelles sur requête de toute autorité légalement autorisée à en faire la demande. La société peut également les divulguer si cette transmission est requise, en toute bonne foi, pour se conformer aux lois et règlements, pour protéger ou défendre ses droits ou ses biens ou si elle estime que le client est un danger, pour lui ou pour un tiers.

§3. Conformément à la législation applicable, dans l'Union Européenne et en Belgique, la société utilise des mesures de sécurité raisonnable dans le but d'empêcher tout usage abusif et tout accès non-autorisé aux données personnelles du client et des tiers-utilisateurs. **Site internet**

Article 16

§1. Le contenu des prestations réalisées par la société est protégé par le droit d'auteur. A ce titre, il ne peut être copié, reproduit, utilisé à des fins autres que celles qui lui sont attribuées et ce, sans l'autorisation de la société.

§2. La société, tout en mettant tout en œuvre pour garantir la disponibilité du(des) logiciel(s) mis à disposition, ainsi que des sites web réalisés pour le compte du client, à quelque moment que ce soit, ne peut être tenu pour responsable en cas d'indisponibilité de ceux-ci. Par ailleurs, des modifications sont possibles à tout moment pour réparations, maintenance, mise en place de nouvelles installations ou fonctions, ou adaptation de contenu.

§3. La société ne peut garantir la compatibilité du site internet et du(des) logiciel(s) mis à disposition avec tout matériel informatique ou logiciel utilisé par le client ainsi que par les tiers-utilisateurs.

§4. La société ne peut être tenu responsable en cas de virus ou autre élément affectant l'équipement informatique du client ou des tiers-utilisateurs ou pour fait de tiers.

Références

Article 17

Le client autorise la société à

- mentionner son nom et son logo à des fins promotionnelles ou commerciales,
- diffuser sur son site internet, sur les réseaux sociaux, ainsi que sur tout autre document physique ou virtuel, l'utilisation, par le client, du(des) logiciel(s) mis à disposition, notamment, à des fins de prospection, de présentation ou de référence.

Réclamation

Article 18

§1. Toute réclamation quelconque du client devra être effectuée immédiatement de manière verbale, confirmée par écrit au plus tard dans les 3 jours qui suivent la connaissance de l'objet de la réclamation, cachet de la poste faisant foi.

La société s'engage à mettre tout en œuvre pour trouver une solution amiable et convenant à toutes les parties.

§2. Pour autant qu'une réclamation soit effectuée par le client dans les délais prévus au §1 qui précède, et pour autant que la société l'accepte, le montant de la réclamation sera limité au montant de la commande ou de la partie de commande faisant l'objet d'une réclamation.

Résolution de litiges et tribunaux compétents

Article 19

En cas de litige, la médiation entre la société et le client est privilégiée. Si toutefois, aucun accord n'est possible, les tribunaux compétents sont ceux du canton et de l'arrondissement judiciaire du siège social de la société.

Nullité

Article 20

L'éventuelle nullité d'une disposition des présentes conditions générales n'influence en rien la nullité de l'ensemble. Si une clause est rendue nulle, les parties s'engagent à conclure d'une clause alternative visant à produire le même effet.

Application du droit belge

Article 21

Toutes les dispositions non précisées dans les présentes conditions générales sont réglées par le droit belge en vigueur au moment de la conclusion du contrat.