

CONDITIONS GENERALES

Dernière version en date du 01/09/2017

Les présentes conditions sont conclues entre :

SPRL INFOSERV.BE

BE0.539.942.085

Place Saint Roch – 39

6200 CHATELET

Belgique

ET :

Toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel, de droit privé ou de droit public souhaitant s'engager ou s'ayant engagé dans une ou plusieurs des prestations fournies ou produits vendus par la SPRL INFOSERV.BE,

Ci-après nommée « le Client ».

Table des matières

ARTICLE 1 : OBJET	3
ARTICLE 2 : COMPTE CLIENT ET INTERFACE DE GESTION	3
ARTICLE 3 :	3
EXECUTION DU SERVICE.....	3
NATURE DES SERVICES.....	3
RESPECT DES NORMES.....	4
ARTICLE 4 :	4
DUREE DES SERVICES.....	4
FIN DU CONTRAT ET CONSEQUENCES DE LA FIN DU CONTRAT	4
ARTICLE 5 : FOURNITURE DE PRODUITS ET LOGICIELS STANDARDS	5
ARTICLE 6 :	5
CONDITIONS FINANCIERES ET FACTURATION	5
CONSEQUENCES DE NON-PAIEMENT	5
ARTICLE 7 : TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	6
ARTICLE 8 : CONFIDENTIALITE.....	7
ARTICLE 9 : RESPONSABILITE	8
ARTICLE 10 :	8
MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES	8
MODIFICATION DES SERVICES.....	8
MODIFICATIONS DE LA LISTE DES PRODUITS, LOGICIELS ET SERVICES	8
ARTICLE 11 : FORCE MAJEURE.....	8
ARTICLE 12 : DISPOSITIONS GENERALES	9
ARTICLE 13 :	9
ATTRIBUTION DE COMPETENCE	9
DROIT APPLICABLE.....	9
CONDITIONS PARTICULIERES.....	10
Conditions particulières au service de conseils informatiques.....	10
Conditions particulières vente produits et logiciels.....	11
Conditions particulières au service de développement site web	11
Conditions particulières au service d'hébergement.....	12

ARTICLE 1 : OBJET

- 1.1. Les présentes conditions sont applicables à toutes ventes, livraisons et prestations de service et à toutes les offres ou devis. Les présentes conditions générales complétées le cas échéant par des conditions particulières et/ou annexes proposées par INFOSERV.BE sont applicables à toute commande par le Client de prestations d'INFOSERV.BE, à l'exclusion de toutes autres conditions et notamment celles du Client.
- 1.2. Pour certains produits et services, des conditions particulières peuvent être applicables. Les conditions particulières prévalent sur les présentes conditions en cas de conflit.
- 1.3. Aucune dérogation apportée aux présentes conditions ne sera valable sans confirmation par écrit d'INFOSERV.BE.
- 1.4. Les présentes conditions sont acceptées par le simple fait d'entamer négociation avec, de placer une commande chez et/ou de conclure une convention avec INFOSERV.BE.
- 1.5. Les présentes conditions ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles INFOSERV.BE s'engage avec le Client.
- 1.6. Sauf indication contraire dans l'offre, une offre d'INFOSERV.BE reste valable pendant 30 jours calendrier.

ARTICLE 2 : COMPTE CLIENT ET INTERFACE DE GESTION

- 2.1. Pour toute commande de service (ci-après « un Service ») ou de produits auprès d'INFOSERV.BE, le Client doit créer et/ou utiliser un compte client auprès d'INFOSERV.BE. Ce compte donne accès à l'interface de gestion, qui permet au Client de gérer ses Services.
- 2.2. Le Client s'engage à communiquer à INFOSERV.BE, lors de la création de son compte client et à chaque modification de celles-ci, ses coordonnées et informations bancaires exactes et mises à jour.
- 2.3. Le Client est le responsable entier et exclusif des mots de passe nécessaires à l'utilisation de son Service. INFOSERV.BE se dégage de toute responsabilité pour toute utilisation illicite ou frauduleuse des mots de passe mis à la disposition du Client, sauf en cas de faute d'INFOSERV.BE. La fourniture des mots de passe est considérée comme confidentielle. Toute suspicion d'une divulgation, intentionnelle ou non, des mots de passe fournis, engage la responsabilité unique du Client à l'exclusion de celle d'INFOSERV.BE. Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du Service consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura fourni son (ou ses) mot(s) de passe. De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte du ou des mots de passe précités.
- 2.4. INFOSERV.BE se réserve le droit de suspendre des comptes en cas de (suspçon de) fraude ou abus. INFOSERV.BE n'est pas responsable pour les conséquences de la suspension du compte du Client en cas de (suspçon de) fraude ou abus.
- 2.5. Le Client peut gratuitement changer ses mots de passe via son compte client. En cas d'une demande de changement du mot de passe par le Client à INFOSERV.BE, INFOSERV.BE facturera ce service au temps passé sur cette opération.
- 2.6. Le Client s'engage à informer INFOSERV.BE dans les 48 heures de toute modification concernant sa situation, et dans les 24 heures de toute perte éventuelle des mots de passe. Le Client, pour tout contact avec INFOSERV.BE, s'engage à formuler clairement sa demande, selon les règles d'usage.

ARTICLE 3 :

EXECUTION DU SERVICE

- 3.1. INFOSERV.BE accuse réception sans délai au Client, par courrier électronique (ou toute autre forme de courrier rapide en cas de défaillance des réseaux de transmission) du bon de commande, et l'informe de la mise en œuvre du Service.
- 3.2. La mise à disposition du Service intervient après activation du compte client par INFOSERV.BE et dans un délai maximal de 3 jours ouvrables.

NATURE DES SERVICES

- 3.3. INFOSERV.BE s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaire à la fourniture d'un Service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. Cependant, INFOSERV.BE ne répond que d'une obligation de moyens. Les délais sont communiqués à titre indicatif.

- 3.4. Le Client reconnaît par les présentes que les fluctuations de la bande passante et les aléas du fournisseur d'accès sont des éléments pouvant entraîner une discontinuité dans les prestations offertes par la société INFOSERV.BE, et extérieure à ses moyens techniques.
- 3.5. Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du matériel et du service à ses besoins et avoir reçu d'INFOSERV.BE toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour s'engager en connaissance de cause.
- 3.6. INFOSERV.BE se réserve le droit d'interrompre le service du Client si ce service constitue un danger pour le maintien de la sécurité ou de la stabilité de la plate-forme d'hébergement d'INFOSERV.BE. Dans la mesure du possible, INFOSERV.BE informera préalablement le Client.
- 3.7. La mise à disposition par INFOSERV.BE et l'utilisation par le Client des produits et/ou logiciels de tiers peuvent faire l'objet de conditions d'utilisations de ces tiers, telle que notamment des « end user licence conditions » ou des garanties spécifiques. Ces conditions d'utilisation de ces tiers prévalent sur les présentes conditions générales.
- 3.8. Le Client déclare accepter pleinement toutes les obligations légales découlant de la propriété de ses services, INFOSERV.BE ne pouvant être recherché ni inquiété à cet égard pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de violation de lois ou règlements applicables aux services du Client.

RESPECT DES NORMES

- 3.9. Les Services doivent être utilisés de manière raisonnable et dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.
- 3.10. INFOSERV.BE se réserve le droit de suspendre tout ou partie des Services s'il apparaît que le Client utilise les services qui lui sont fournis pour une activité, quelle qu'elle soit, qui ne serait pas conforme aux présentes conditions générales ou aux conditions particulières applicables.
- 3.11. INFOSERV.BE se réserve le droit de contrôler le respect des conditions d'utilisation du service.

ARTICLE 4 :

DUREE DES SERVICES

- 4.1. Sauf mention contraire, les Services commencent à la mise en service jusqu'à la fin du mois qui suit la date de la mise en service. Après la durée initiale, les Services sont renouvelés tacitement pour des périodes successives d'un mois, sauf résiliation par le Client avant la fin de la période en cours par le biais du compte client ou par INFOSERV.BE via son outil de gestion. La résiliation prendra effet à la fin de la période en cours et, dès lors, le Client ne pourra prétendre au remboursement par INFOSERV.BE des sommes déjà versées.
- 4.2. Tout défaut de paiement ou paiement irrégulier, c'est à dire, notamment, d'un montant erroné, ou incomplet, ou ne comportant pas les références requises, ou effectué par un moyen ou une procédure non acceptés par INFOSERV.BE, pourra purement et simplement ignorer et pourra provoquer le rejet par INFOSERV.BE de la demande d'enregistrement ou de renouvellement. INFOSERV.BE ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de non renouvellement d'un service suite à un paiement non honoré ou non régularisé par le Client.

FIN DU CONTRAT ET CONSEQUENCES DE LA FIN DU CONTRAT

- 4.3. Dans les cas autres que ceux prévus à l'article 4.1, pour une résiliation avant échéance du contrat, le Client est libre de résilier le contrat par simple courrier recommandé envoyé à l'adresse INFOSERV.BE – Place Saint Roch, 39 - 6200 CHATELET (Belgique) et le Client ne pourra prétendre au remboursement par INFOSERV.BE des sommes déjà versées.
- 4.4. Dans tous les cas de manquement par l'une des parties à l'une ou l'autre de ses obligations au titre du contrat non réparé dans un délai de 7 jours à compter soit d'un courrier électronique adressé par la partie plaignante notifiant les manquements en cause, soit de toute autre forme de notification faisant foi adressée par ladite partie, le contrat sera résolu de plein droit, sans préjudice de tous dommages et intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante. La date de notification de la lettre comportant les manquements en cause sera la date du cachet de la poste, lors de la première présentation de la lettre.
- 4.5. Sous réserve des règles spécifiques en matière de données à caractère personnel, les données seront effacées à l'expiration du service. INFOSERV.BE ne conservera aucune donnée au-delà de ce délai. Il appartient en conséquence au Client de procéder à toutes les sauvegardes nécessaires.

ARTICLE 5 : FOURNITURE DE PRODUITS ET LOGICIELS STANDARDS

- 5.1. Les délais de livraison sont mentionnés à titre indicatif. Un retard dans la livraison ne peut en aucun cas engager la responsabilité d'INFOSERV.BE et ne peut donner lieu à aucune indemnisation ni paiement d'intérêts.
- 5.2. Le Client veillera à ce que la livraison puisse s'effectuer à la date (indicative) de livraison. Si la livraison ne peut se faire à l'adresse de livraison indiquée à la date convenue pour une raison imputable au Client, le Client communiquera à INFOSERV.BE une adresse de livraison alternative. Le Client sera tenu de supporter tous les suppléments de coûts qui y seraient liés.
- 5.3. Dans le cas de vente de produits et/ou logiciels standards, le risque est transféré à la livraison et la propriété est transférée au moment du paiement complet.
- 5.4. La garantie est limitée aux garanties offertes par les producteurs des produits et/ou logiciels. En cas de vente aux consommateurs, les dispositions des articles 1649bis et suivants s'appliquent.

ARTICLE 6 :

CONDITIONS FINANCIERES ET FACTURATION

- 6.1. Les tarifs en vigueur pour les différentes prestations proposées par INFOSERV.BE sont disponibles sur demande auprès d'INFOSERV.BE et/ou affichés sur le site web d' INFOSERV.BE.
- 6.2. Les services ou prestations commandés sont mentionnés dans le bon de commande ; ils s'entendent hors taxes sauf indication contraire et sont payables en euros.
- 6.3. INFOSERV.BE se réserve le droit d'appliquer une indexation, chaque 1 janvier, selon la formule suivante : nouveau tarif = ancien tarif x 0,2 + [0,8 x (nouvel indice / ancien indice)]. L'indice utilisé est l'indice Agoria (moyenne nationale). Le nouvel indice est l'indice du mois qui précède l'indexation. L'ancien indice est l'indice d'un an avant le nouvel indice.
- 6.4. En plus, INFOSERV.BE se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment, sous réserve d'en informer le Client par courrier électronique (ou toute autre forme de courrier rapide en cas de défaillance des réseaux de transmission). Dans cette hypothèse, le Client disposera à compter de cette information d'un délai d'un mois pour résilier le présent contrat sans pénalité. A défaut, le Client sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs. Les modifications de tarifs seront applicables à tous les contrats et notamment à ceux en cours d'exécution. INFOSERV.BE se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou toute augmentation de taux des taxes existantes.
- 6.5. Le Client accepte la facturation électronique.
- 6.6. Les factures sont payables dans les 30 jours qui suivent la date de la facture.
- 6.7. Le paiement s'effectue par virement bancaire européen ou par carte bancaire.
- 6.8. Tout désaccord concernant la facturation devra être exprimé par courrier recommandé à la poste à l'adresse du siège d'INFOSERV.BE dans un délai de 10 jours suivant la réception de la facture.
- 6.9. Dans l'hypothèse où des frais exceptionnels seraient exposés par INFOSERV.BE, cette dernière en informera le Client et lui communiquera les justificatifs et la facture correspondant. Le Client devra alors régler la somme due en euros.

CONSEQUENCES DE NON-PAIEMENT

- 6.10. Sauf convention expresse et report sollicité à temps et accordé par INFOSERV.BE de manière particulière et écrite, le défaut total ou partiel de paiement à l'échéance de toute somme due au titre du contrat entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable :
 - L'exigibilité immédiate de toutes les sommes restantes dues par le Client au titre du contrat, quel que soit le mode de règlement prévu;
 - La suspension de toutes les prestations en cours, sans préavis, quelle que soit leur nature, sans préjudice pour INFOSERV.BE d'user de la faculté de résolution du contrat ;
 - L'impossibilité de souscrire de nouvelles prestations ou de les renouveler ;
 - L'application d'un intérêt de retard tel que prévu par la Loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, ainsi que d'une indemnité forfaitaire de 10% des montants restants impayés.

ARTICLE 7 : TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

7.1. INFOSERV.BE en tant que responsable du traitement

- 7.1.1. INFOSERV.BE informe le Client que ses données sont enregistrées à des fins de gestion de la relation client. Ce traitement est basé sur la nécessité contractuelle ainsi que l'intérêt légitime d'INFOSERV.BE (la liberté d'entreprendre).
- 7.1.2. Les données à caractère personnel seront conservées pour une durée maximum de 10 ans après la fin de la relation contractuelle.
- 7.1.3. INFOSERV.BE peut être amené à partager certaines données à caractère personnel avec d'autres destinataires. Il s'agit notamment :
- de sous-traitants qui prestent certains services par rapport à vos données à caractère personnel sous le couvert d'un contrat de sous-traitance et dans l'unique but de fournir une assistance technique à INFOSERV.BE. Il s'agit par exemple de fournisseurs d'hébergement.
 - des autorités compétentes auxquelles INFOSERV.BE serait légalement tenu de divulguer des informations dans le cadre d'une procédure judiciaire ou pour détecter des problèmes techniques et/ou de sécurité.
- 7.1.4. Conformément à la législation en vigueur, INFOSERV.BE prévoit un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel. Ces mesures comprennent des mesures techniques et organisationnelles requises pour protéger vos données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou non autorisée, contre la perte accidentelle ainsi que contre la modification, l'accès et tout autre traitement non autorisé de vos données à caractère personnel. Une description générique peut être communiquée sur demande.
- 7.1.5. Selon la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, le Client a le droit :
- De s'opposer, gratuitement, au traitement des données à caractère personnel envisagé à des fins de marketing direct ;
 - D'accéder aux données qui lui concernent et de les rectifier.
- 7.1.6. A partir du 25 mai 2018, le Client aura des droits complémentaires, dans les conditions légales prévues :
- Le droit à l'oubli et à l'effacement des données lui concernant ;
 - Le droit de retirer son consentement à tout moment au traitement de données à caractère personnel;
 - Le droit à la portabilité des données et de recevoir une copie des données traitées lui concernant;
 - Le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission de la protection de la vie privée, l'autorité de contrôle en place en Belgique;
 - Le droit d'être informé, en cas de prise de décision automatisée, de la logique sous-jacente au système ainsi que l'importance et les conséquences prévues de ce traitement pour la personne concernée.

7.2. INFOSERV.BE en tant que sous-traitant

- 7.2.1. En ce qui concerne les données à caractère personnel traitées par INFOSERV.BE dans le contexte de la prestation des services, INFOSERV.BE est qualifié comme sous-traitant et le Client comme responsable du traitement. INFOSERV.BE et le Client s'engagent à traiter les données à caractère personnel conformément à la législation applicable et, à partir du 25 mai 2018, conformément au Règlement européen (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données, RGPD), qui remplacera les législations en vigueur des états membres à partir du 25 mai 2018.
- 7.2.2. Le Client, en tant que responsable du traitement, veille à l'exactitude et à la pertinence des données à caractère personnel qu'il transmet à INFOSERV.BE ainsi qu'à leur conformité à la réglementation en vigueur. INFOSERV.BE ne sera en aucun cas responsable du contenu des données. Dans certains cas, INFOSERV.BE encourage vivement le Client à souscrire à une assurance couvrant le risque de perte de données.
- 7.2.3. Les obligations de INFOSERV.BE sont limitées à l'application des règles mentionnées ci-après :
- INFOSERV.BE s'engage à ne traiter des données à caractère personnel pour aucune autre raison que celles prévues dans ce contrat et à n'agir que sur instruction documentée du Client, responsable du traitement.
 - INFOSERV.BE veille à ce que l'accès aux données à caractère personnel ainsi que leur traitement soient limités aux seules personnes dont la connaissance est requise pour exécuter les services prévus par ce contrat.

- INFOSERV.BE s'assure que toutes les personnes autorisées à traiter ou ayant accès à ces données à caractère personnel respectent le caractère confidentiel ou sont soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.
- INFOSERV.BE s'engage, via des mesures techniques et organisationnelles adéquates, à aider le Client, responsable du traitement, dans sa tâche d'assistance aux personnes concernées en relation avec l'exercice de leurs droits et ce moyennant rémunération selon les tarifs standards. INFOSERV.BE s'engage également à aider le Client, à garantir le respect des obligations de sécurité du traitement, de notification d'une violation de données à caractère personnel à l'autorité de contrôle, dans la communication à la personne concernée d'une violation de ses données à caractère personnel, dans l'analyse d'impact relative à la protection des données à caractère personnel et enfin lors d'une consultation préalable auprès de l'autorité de contrôle. Cette assistance se fera moyennant rémunération selon les tarifs standards.
- INFOSERV.BE prévoit un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel. Ces mesures comprennent des mesures techniques et organisationnelles requises pour protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou non autorisée, contre la perte accidentelle ainsi que contre la modification, l'accès et tout autre traitement non autorisé de vos données à caractère personnel.
- INFOSERV.BE notifiera dans les meilleurs délais le Client (i) de toute demande juridiquement contraignante concernant la divulgation des données à caractère personnelle par le sujet concerné, une autorité judiciaire ou réglementaire à moins que cela ne soit interdit, comme dans le cas de l'obligation pénale de préserver la confidentialité d'une enquête judiciaire (ii) de toute violation de données à caractère personnel, y compris (mais non limité à) tout accès accidentel ou non autorisé, et de manière plus générale, tout traitement illégal.
- INFOSERV.BE met à la disposition du Client toute information nécessaire pour démontrer sa conformité avec le régime légal en vigueur et se soumet à d'éventuels audits ou contrôles du Client et ce moyennant rémunération selon les tarifs standards.
- INFOSERV.BE s'engage à supprimer ou renvoyer au Client, selon le choix de ce dernier, toutes les données à caractère personnel au terme de la prestation de services relative au traitement, et détruit les copies existantes, à moins que la législation en vigueur ne requière leur conservation sous réserve de dispositions contractuelles existantes.

7.2.4. Le Client autorise INFOSERV.BE à désigner des sous-sous-traitants dans le contexte de l'exécution des services. En cas de désignation d'un sous-sous-traitant, INFOSERV.BE imposera des obligations équivalentes à celles contenues dans cet article. En cas de désignation de nouveaux sous-sous-traitants ou en cas de modifications, INFOSERV.BE s'engage à informer le Client par simple notification et permettra au Client d'émettre des objections à l'encontre de ces changements. Si le Client s'oppose à un changement, le Client est censé d'avoir mis fin au contrat avec application de l'article 4.1.

ARTICLE 8 : CONFIDENTIALITE

- 8.1. Les parties acceptent que toutes les informations par nature confidentielles ou identifiées comme telles par l'autre partie ainsi que les informations financières, statistiques, commerciales, marketing et personnelles liées aux activités de l'autre partie et pouvant raisonnablement être considérées comme confidentielles (les « Informations Confidentielles ») soient couvertes par le secret. Toute Information Confidentielle reçue par la partie destinataire sera tenue secrète et ne sera divulguée qu'aux membres du personnel de cette partie qui doivent en avoir connaissance pour les besoins du contrat.
- 8.2. La partie destinataire de l'Information Confidentielle prendra toute mesure raisonnable, au moins équivalente à celle prise pour la protection de ses propres informations confidentielles, pour empêcher toute utilisation non autorisée, divulgation, publication de l'information confidentielle.
- 8.3. Ces obligations limitant la divulgation et l'utilisation des informations ne s'appliquent pas lorsque :
- L'information était connue de la partie destinataire avant sa communication;
 - L'information est devenue publique sans violation d'une obligation de confidentialité;
 - L'information a été communiquée à la partie destinataire par une autre personne sans violation d'une obligation de confidentialité, à condition que cette personne ait reçu l'information licitement;
 - L'information est développée indépendamment par la partie destinataire.
- 8.4. Si l'une des parties est contrainte, en raison de poursuites judiciaires ou de procédures administratives, ou de toute autre obligation prévue par la loi, de divulguer une Information Confidentielle de l'autre partie, elle devra utiliser tous les moyens raisonnables pour obtenir un traitement confidentiel d'une telle information et avertir l'autre partie par voie de notification, si possible préalablement, pour lui permettre de rechercher des moyens de protection.
- 8.5. Les Informations Confidentielles sont soumises aux dispositions du présent article aussi longtemps qu'elles gardent un caractère confidentiel et au minimum durant 3 ans après la fin du contrat.

ARTICLE 9 : RESPONSABILITE

- 9.1. La responsabilité d'INFOSERV.BE en cas de faute établie dans son chef, correspondra au préjudice direct, personnel et certain lié à la faute, à l'exclusion expresse de tout dommage indirect tel que, notamment, préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de données, perte de bénéficiaires, de revenus ou de clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système, action d'un tiers contre le Client, etc.).
- 9.2. En tout état de cause, le montant des dommages et intérêts qui pourraient être mis à la charge d'INFOSERV.BE, si sa responsabilité était engagée, sera limité, par année calendrier, au montant des sommes effectivement versées par le Client à INFOSERV.BE durant cette période ou 50.000 EUR. Sera pris en considération le montant le plus faible de ces deux sommes.
- 9.3. Le Client reconnaît qu'aucune stipulation des présentes ne le dégagera de l'obligation de payer tous les montants dus à INFOSERV.BE au titre des prestations réalisées.
- 9.4. La responsabilité des parties ne sera pas limitée en cas de fraude ou de faute intentionnelle, ou de préjudice corporel.

ARTICLE 10 :

MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES

- 10.1. Les conditions générales et particulières en ligne prévalent sur les conditions générales et particulières imprimées. Les parties conviennent que INFOSERV.BE peut, de plein droit, modifier son service sans autre formalité que d'en informer le Client par un avertissement en ligne et/ou de porter ses modifications dans les conditions générales en ligne. Toute modification ou introduction de nouvelles options d'abonnement fera l'objet d'une information en ligne sur le site localisé à l'adresse URL <http://www.infoserv.be> ou l'envoi d'un courrier électronique au Client. Dans cette hypothèse, le Client peut, en dérogation à l'article 7, résilier le contrat dans un délai de trente jours à compter de l'entrée en vigueur de ces modifications, sauf si les conditions nouvelles s'avèrent plus favorables au Client.

MODIFICATION DES SERVICES

- 10.2. Le Client accepte et reconnaît que, vu la nature des Services, les caractéristiques des Services peuvent être adaptées à tout moment par INFOSERV.BE sans préavis quelconque.

MODIFICATIONS DE LA LISTE DES PRODUITS, LOGICIELS ET SERVICES

- 10.3. INFOSERV.BE peut changer à tout moment, sans préavis quelconque, la liste des produits, logiciels et/ou Services qu'INFOSERV.BE offre.

ARTICLE 11 : FORCE MAJEURE

- 11.1. La responsabilité d'INFOSERV.BE ne sera pas engagée si l'exécution du contrat, ou toute obligation incombant à INFOSERV.BE au titre des présentes, est empêchée, limitée ou dérangée du fait d'incendie, explosion, défaillance des réseaux de transmission, effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, boycott, retrait d'autorisation de l'opérateur de télécommunication, inexécution fautive, négligence ou défaillance d'un sous-traitant ou fournisseur, toute acte d'un tiers ou autre circonstance hors du contrôle raisonnable d' INFOSERV.BE ("Cas de Force Majeure"), alors INFOSERV.BE, sous réserve d'une prompte notification au Client, sera dispensée de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, limitation ou dérangement, et le Client sera de la même manière dispensé de l'exécution de ses obligations dans la mesure où les obligations de cette partie sont étroitement liées à l'exécution ainsi empêchée, limitée ou dérangée, sous réserve que la partie ainsi affectée fasse ses meilleurs efforts pour éviter ou pallier de telles causes d'inexécution et que les deux parties procèdent avec promptitude dès lors que de telles causes auront cessé ou été supprimées.
- 11.2. La partie affectée par un Cas de Force Majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée par courrier électronique (ou toute autre forme de courrier rapide en cas de défaillance des réseaux de transmission) des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce Cas de Force Majeure.
- 11.3. Si les effets d'un Cas de Force Majeure devaient avoir une durée supérieure à 30 jours, à compter de la notification du cas de force majeure à l'autre partie, le contrat pourra être résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à indemnité de part et d'autre.

ARTICLE 12 : DISPOSITIONS GENERALES

- 12.1. La nullité d'une des clauses du contrat de prestations de services souscrit auprès de INFOSERV.BE, en application notamment d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision d'une Juridiction compétente passée en force de chose jugée n'entraînera pas la nullité des autres clauses du contrat de prestations de services qui garderont leur plein effet et portée. Dans ce cas, les parties devront dans la mesure du possible remplacer la disposition annulée par une disposition valable correspondant à l'esprit et à l'objet des Conditions contractuelles.
- 12.2. Les intitulés des articles des Conditions contractuelles ont pour seul but de faciliter les références et n'ont pas par eux-mêmes, une valeur contractuelle ou une signification particulière.
- 12.3. Pour tout échange d'informations par courrier électronique, la date et l'heure du serveur d'INFOSERV.BE feront foi entre les Parties. Ces informations seront conservées par INFOSERV.BE pendant toute la période des relations contractuelles.
- 12.4. Le fait qu'INFOSERV.BE ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales et/ou tolère un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne peut être interprétée comme valant renonciation par INFOSERV.BE à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.
- 12.5. Sans préjudice à l'article 7.2.4, INFOSERV.BE peut céder, transférer ou sous-traiter le contrat et/ou l'exécution de tout Service, sans l'accord préalable du Client.

ARTICLE 13 :

ATTRIBUTION DE COMPETENCE

- 13.1. En cas de litige, la compétence exclusive est attribuée aux tribunaux de Charleroi (Belgique), nonobstant pluralité de défendeur ou appel en garantie.

DROIT APPLICABLE

- 13.2. Le PRESENT contrat est régi par la loi belge, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (Vienne 1980) (CVIM). Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme, à l'exclusion, d'une part, des règles de conflit prévues par la loi belge, et d'autre part, des dispositions de la loi belge qui seraient contraires au présent Contrat.

CONDITIONS PARTICULIERES

Les conditions particulières, qui s'appliquent aux différents types de services fournis par INFOSERV.BE. Chacune des conditions particulières n'est applicable que pour autant que les services commandés par le Client comprennent le type de service concerné.

Conditions particulières au service de conseils informatiques

INFOSERV.BE mettra en œuvre les moyens raisonnables pour fournir au Client des conseils en matière informatique avec professionnalisme et diligence. Sauf stipulation contraire, les obligations d'INFOSERV.BE sont des obligations de moyens.

Le Client communiquera à INFOSERV.BE toutes les informations utiles à la bonne exécution du contrat.

Les délais de fourniture du service sont estimatifs. Tout retard d'exécution par le Client des tâches qui lui incombent donnera lieu à un allongement des délais. Le dépassement des délais par INFOSERV.BE ne pourra donner lieu à des dommages et intérêts ou à une résolution du contrat.

Les services et livrables seront réputés conformes et acceptés dès leur livraison au Client, à moins que le Client s'y oppose immédiatement et indique sans délai à INFOSERV.BE par écrit, ses motifs de rejets par référence aux spécifications convenues. INFOSERV.BE corrigera les livrables non-conformes aux spécifications convenues dans un délai raisonnable, sans frais.

INFOSERV.BE est titulaire des droits intellectuels les plus larges sur ses créations, outils, programmes informatiques, méthodologies, etc., qui sont utilisés dans le cadre du service. Le Client reconnaît la nature propriétaire de ces éléments, que ceux-ci soient couverts par des droits intellectuels ou non, et s'interdit de les copier, de les communiquer à des tiers et d'en faire tout usage non-autorisé par INFOSERV.BE.

Dans la mesure où les résultats du service ont été créés spécifiquement par INFOSERV.BE pour le Client, le Client aura le droit perpétuel, non-exclusif et mondial d'utiliser, reproduire, modifier et communiquer ces résultats dans le cadre de ses activités habituelles. INFOSERV.BE pourra mettre fin à ce droit, sur notification écrite, si le Client est en défaut de paiement du service concerné.

Si le service comprend la fourniture par INFOSERV.BE d'éléments génériques et/ou préexistants couverts par les droits intellectuels d'INFOSERV.BE, le Client bénéficiera sur ces éléments d'un droit non-exclusif d'utiliser ces éléments dans le cadre de ses activités habituelles, à l'exclusion du droit de commercialiser ou de modifier ces éléments.

Sauf si des conditions spécifiques ont été convenues entre les parties, INFOSERV.BE est tout à fait libre de déterminer ses heures de travail. INFOSERV.BE détermine lui-même les circonstances et les conditions dans lesquelles il fournit les services, ce qui inclut entre autres, les heures de travail, la manière dont les tâches sont réalisées et les moyens à sa disposition. Le contrat ne peut en aucun cas être interprété comme autorisant le Client à exercer une autorité sur les consultants, concernant par exemple l'évaluation de leur performance dans le cadre de la relation de travail avec INFOSERV.BE, des promotions, des sanctions disciplinaires, des augmentations salariales et/ou la fin de leur relation de travail.

Pour éviter tout malentendu, il est précisé expressément que ne seront pas considérées comme l'exercice d'une autorité comme employeur :

- Des instructions en relation avec les obligations légales concernant le bien-être au travail ;
- Des instructions données par le Client, concernant les services à fournir en exécution du Contrat, notamment:
 - Les horaires et périodes de travail ;
 - Le respect des spécifications contractuelles, en particulier les instructions en rapport avec le périmètre, la priorité, la qualité, les niveaux de services et la méthodologie utilisée pour la fourniture des services en vue de leur intégration optimale dans l'environnement du Client ;
 - Des autres instructions qui sont explicitement décrites dans la description de la mission d'INFOSERV.BE.

Conditions particulières vente produits et logiciels

Les délais de livraison sont mentionnés à titre indicatif. Un retard dans la livraison ne peut en aucun cas engager la responsabilité d'INFOSERV.BE et ne peut donner lieu à aucune indemnisation ni paiement d'intérêts.

Les livraisons peuvent être effectuées partiellement. INFOSERV.BE est autorisée à suspendre la livraison en cas de retard de paiement.

Le Client veillera à ce que la livraison puisse s'effectuer à la date (indicative) de livraison. Si la livraison ne peut se faire à l'adresse de livraison indiquée à la date convenue pour une raison imputable au Client, le Client communiquera à INFOSERV.BE une adresse de livraison alternative. Le Client sera tenu de supporter tous les suppléments de coûts qui y seraient liés.

Le risque est transféré au moment de la livraison. La propriété n'est transférée qu'au moment du paiement complet.

Pour les produits et logiciels qui sont livrés par INFOSERV.BE, la garantie est limitée à celle qu'accordent le fabricant ou le fournisseur. La garantie est limitée à la réparation ou au remplacement du produit déficient. Tout produit ou élément remplacé dans le cadre de la garantie devient la propriété d'INFOSERV.BE et doit, pour autant qu'il n'ait pas été déjà repris, être restitué à INFOSERV.BE dans un délai de 5 jours ouvrables.

La garantie n'est pas applicable en cas (i) d'utilisation anormale ou inappropriée, de même qu'en cas de non-respect des conditions d'utilisation, (ii) de problèmes dont la cause est étrangère au produit en question et (iii) d'intervention de tiers sur le produit en question.

À peine de déchéance de la garantie, le Client doit informer par écrit INFOSERV.BE, dans les 10 jours ouvrables de son apparition, du vice qui affecte un produit, logiciel ou prestation de service.

Conditions particulières au service de développement site web

INFOSERV.BE se charge de la création et de la réalisation du site conformément aux stipulations de la commande.

Le Client veillera à fournir tous les éléments et informations nécessaires ou utiles à la création du site dans les meilleurs délais. Il collaborera avec INFOSERV.BE en vue d'assurer la bonne exécution de la mission.

A défaut pour INFOSERV.BE de recevoir les documents et informations du Client dans les délais et formats prévus, INFOSERV.BE se réserve le droit d'informer le Client de ce que les délais et échéances convenus sont postposés à due concurrence.

Droits intellectuels

INFOSERV.BE est titulaire des droits intellectuels les plus larges sur ses créations, outils, programmes informatiques, méthodologies, etc., qui sont utilisés dans le cadre du service. Le Client reconnaît la nature propriétaire de ces éléments, que ceux-ci soient couverts par des droits intellectuels ou non, et s'interdit de les copier, de les communiquer à des tiers et d'en faire tout usage non-autorisé par INFOSERV.BE.

Dans la mesure où les résultats du service ont été créés spécifiquement par INFOSERV.BE pour le Client, le Client aura le droit perpétuel, non-exclusif et mondial d'utiliser, reproduire, modifier et communiquer ces résultats dans le cadre de ses activités habituelles. INFOSERV.BE pourra mettre fin à ce droit, sur notification écrite, si le Client est en défaut de paiement du service concerné.

Si le service comprend la fourniture par INFOSERV.BE d'éléments génériques et/ou préexistants couverts par les droits intellectuels d'INFOSERV.BE, le Client bénéficiera sur ces éléments d'un droit non-exclusif d'utiliser ces éléments dans le cadre de ses activités habituelles, à l'exclusion du droit de commercialiser ou de modifier ces éléments.

Logiciels libres et logiciels tiers

Dans la mesure où le service comprend la fourniture, l'installation ou la modification de logiciels libres/open source (ci-après, « Logiciel Libre »), le Client reconnaît que l'usage de Logiciels Libres est régi par les conditions de licences des logiciels concernés, qu'il leur appartient de respecter, et qu'INFOSERV.BE n'offre aucune garantie (de bon fonctionnement, d'éviction, etc.) et décline toute responsabilité en lien avec les Logiciels Libres.

Si des logiciels tiers sont nécessaires à l'exécution du service, il appartient au Client de conclure les licences nécessaires pour l'utilisation de ces logiciels dans le cadre du service. INFOSERV.BE n'offre aucune garantie (de bon fonctionnement, de sécurité, d'éviction, etc.) et décline toute responsabilité en lien avec les logiciels tiers.

Conditions particulières au service d'hébergement

INFOSERV.BE mettra en œuvre les moyens raisonnables pour fournir au Client l'hébergement avec professionnalisme et diligence. Sauf stipulation contraire, les obligations d'INFOSERV.BE sont des obligations de moyens.

Dans le cas où l'hébergement prend fin pour une raison quelconque, INFOSERV.BE s'efforcera de faciliter la transition des systèmes, données et services vers le Client ou vers un autre fournisseur sélectionné par le Client, dans le but d'éviter au maximum les interruptions ou dégradations des services. Pour ce faire :

- Les parties établiront ensemble un bon de commande, dès l'annonce de la fin du contrat, établissant un plan de transition visant à identifier et planifier les tâches à accomplir par les parties et les tiers concernés en vue de la transition ;
- INFOSERV.BE fournira les services d'assistance raisonnables à la requête du Client, tels que des formations, sessions de transfert de connaissance, migrations de données, etc. ;

INFOSERV.BE pourra facturer son intervention dans le cadre des services d'assistance à la sortie sur base des tarifs en vigueur convenus entre les parties.