

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1. Dénomination de l'entité et siège social

Les présentes conditions générales concernent l'entité juridique suivante :

TRUSTTEAM (société par actions simplifiée)

1300 Wavre

N° d'entr. 0448.424.268

2. Applicabilité

Excepté toute disposition particulière contractuellement établie, les présentes conditions générales régissent l'ensemble des ventes et prestations de services, et ce même en cas de financement par un tiers.

Dès lors, toute offre acceptée, toute commande adressée et/ou tout contrat conclu par le Client vaut acceptation ferme et définitive par celui-ci des présentes conditions ainsi que le renoncement, par ce fait, à l'application de ses propres conditions contractuelles.

3. Documents contractuels

Dans le cadre de la relation précontractuelle et contractuelle établie, plusieurs documents peuvent être rédigés et approuvés.

En cas de contradiction relative au contenu ou à l'interprétation de ces documents, l'ordre de priorité décroissant suivant est d'application

- Contrat ou bon de commande, ainsi que les annexes éventuelles
- Offre commerciale
- Conditions générales

4. Information

Par l'adhésion aux présentes conditions générales, le Client reconnaît avoir reçu de TRUSTTEAM WALLONIE, en amont de tout engagement contractuel, toute l'information utile et circonstanciée

quant aux caractéristiques techniques, organisationnelles, quant aux limites de faisabilité des services proposés ainsi que toute mise en garde nécessaire relative à l'utilisation du matériel vendu.

5. Offres et commandes

5.1. Offres

Seules les offres écrites et dûment signées par une personne habilitée à représenter le Client seront opposables à TRUSTTEAM WALLONIE et seront de nature à engager cette dernière.

Sauf stipulation contraire, toute offre commerciale est valable pendant une durée de trente (30) jours calendaires à dater de son émission.

Les prix y mentionnés sont fermes et définitifs, sous réserve d'ajustements rendus nécessaires par la survenance d'éléments tels que la modification du projet initial, la hausse du coût du matériel avant la passation de la commande, etc.

5.2. Commandes

Le Client est tenu par les termes mentionnés au sein de tout bon de commande qu'il émet à l'attention de TRUSTTEAM WALLONIE.

Toute modification de commande souhaitée par le Client ne pourra avoir lieu que moyennant l'accord écrit de TRUSTTEAM WALLONIE.

Toute commande qui serait adressée sans offre préalable n'engagera TRUSTTEAM WALLONIE qu'après acceptation écrite de celle-ci.

En dehors de tout cas de force majeure dûment motivé, toute annulation de commande par le Client donnera lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire équivalente à 10 % hors TVA du montant de celle-ci, moyennant un minimum de 125€.

Lorsqu'à l'initiative du Client, la commande a pour objet un processus de fabrication spécifique, le montant total de la commande sera dû dès la fabrication du matériel ou de la solution escomptés.

6. Prix

Les prix s'entendent hors TVA.

Tous frais d'emballage, d'envoi, de déplacement et de transport sont à charge du client.

Les prix des marchandises ne comprennent aucunement les frais éventuels de services liés à leur montage ou leur placement.

Si de telles prestations supplémentaires sont commandées par le Client, ces dernières lui seront facturées en sus du prix arrêté.

7. Révision des prix

TRUSTTEAM WALLONIE se réserve le droit de réviser les prix initiaux, et ce dans les trois situations suivantes :

- De manière annuelle, à la date anniversaire du contrat, afin de tenir compte des coûts liés à l'exécution des services concernés. La révision sera calculée sur 80% du prix contractuel en vigueur et effectuée sur base de l'évolution de l'indice de référence des coûts salariaux.

La formule applicable est la suivante :

Nouveau prix = Prix en vigueur × [20 % + 80 % × (Indice nouveau / Indice de base)]

L'indice de base étant l'indice de référence applicable durant le mois de la signature du contrat

L'indice nouveau étant l'indice de référence en vigueur le mois précédant la date de révision.

- Lorsque, au cours de l'exécution de la relation commerciale, l'économie générale du contrat subi une modification substantielle résultant de difficultés d'une certaine gravité et/ou de circonstances non prévisibles au moment de la signature du contrat, nécessitant la mise en place d'un processus de renégociation de celui-ci (clause dite de « hardship »)
- Dans le cadre du contrat relatif aux licences, en cas d'augmentation du prix « éditeur » de celles-ci.

8. Facturation et paiement

Toutes factures sont payables dans un délai de trente (30) jours calendaires à dater de leur émission.

Pour toute facture d'un montant inférieur ou égal à 1.500€, un prépaiement total du prix sera dû avant la remise du matériel.

Tout retard de paiement excédant 14 jours entraîne l'application d'une pénalité équivalant à 15% du montant hors TVA de la facture afférente, et ce sans nécessité d'une quelconque mise en demeure préalable.

En outre, tout montant impayé à son échéance portera intérêt de plein droit et sans mise en demeure au taux légal en vigueur.

9. Annulation et/ou modification de commande

Dans le cas où le client adresse, dans les 45 jours précédant la date de livraison fixée, un ordre de modification duquel résulte un retard dans la livraison ou si le Client annule une commande dûment contractée, il sera tenu au paiement d'une indemnité égale à 15% du prix catalogue des produits concernés.

En outre, si toute modification du délai de livraison souhaitée par le Client occasionne un retard de plus de 45 jours à compter de la commande initiale, cette modification sera considérée comme une nouvelle commande et les prix seront ceux applicables au moment de la modification.

10. Clause de réserve de propriété

TRUSTTEAM conserve la pleine propriété du matériel jusqu'au paiement total du prix convenu.

En cas de livraison anticipée du matériel, le Client s'engage à tout mettre en œuvre afin d'assurer l'intégrité du matériel et l'utilisation adéquate de celui-ci.

En cas de non-paiement intégral du matériel et après mise en demeure préalable, TRUSTTEAM WALLONIE se réserve le droit de reprendre possession du matériel livré aux frais et risques du Client.

11. Livraison

11.1. Délais

Les délais de livraison et/ou d'exécution ne sont donnés qu'à titre indicatif. Seul un retard de livraison supérieur à trente (30) jours de calendrier et ne résultant pas d'un cas de force majeure sera susceptible de donner lieu à annulation de la commande par le Client sans qu'une indemnité ou une pénalité puisse être réclamée. Les livraisons se font à notre siège social. L'acheteur prendra livraison dans les 8 jours de l'avis qui lui en sera donné.

11.2. Avis de réception

Toute livraison s'effectue au lieu indiqué préalablement par le Client.

Lors de la réception du matériel et/ou des prestations de services, un avis de réception est signé en double exemplaire par le Client.

Par la signature dudit document, le Client atteste que le matériel et/ou les prestations livrés(s) correspond(ent) à la commande effectuée et décharge corrélativement TRUSTTEAM WALLONIE de toute responsabilité en cas de défaut apparent constaté ultérieurement.

En outre, en cas d'impossibilité imputable au Client de livrer le matériel commandé à l'expiration du délai indiqué, ledit matériel sera entreposé dans les locaux de TRUSTTEAM WALLONIE aux risques et périls du Client.

Le prix tel que facturé reste pleinement du. Dans ce cas d'espèce, les frais de stockage afférents seront à charge exclusive du Client.

12. Transfert des risques

En dépit de la réserve de propriété en faveur de TRUSTTEAM WALLONIE, telle que stipulée par l'article 10 des présentes conditions générales, les risques liés au matériel acquis par le Client sont exclusivement supportés par celui-ci dès signature de l'acte de réception dudit matériel.

Par ce fait, le Client assume toutes les responsabilités et pertes éventuelles liées au matériel acquis alors même qu'il n'en est, le cas échéant, pas encore juridiquement propriétaire.

Il est seul responsable des risques tant directs qu'indirects liés au matériel, ainsi que de tout dommage causé à des tiers.

Dans l'attente du transfert effectif de propriété, le Client s'engage à mettre tout en œuvre afin d'assurer l'intégrité et l'utilisation conforme du matériel livré.

13. Transport

Les frais d'expédition du matériel commandé sont à la charge exclusive du Client.

Aucune responsabilité ne peut être imputée au Prestataire en cas de perte ou dégât du matériel survenu pendant le transport de ce dernier.

14. Garantie

La garantie octroyée par TRUSTTEAM WALLONIE se limite à la garantie offerte par le fabricant du matériel concerné.

15. Réclamation

Selon son objet, toute réclamation doit être adressée par lettre recommandée dans les 5 jours suivants la réception des marchandises, des prestations ou de la facture. Passé ce délai, les marchandises et prestations seront considérées comme étant définitivement agréées et nos factures comme pleinement acceptées.

Toute réclamation valablement introduite ne dégage aucunement le Client de son obligation de paiement du matériel dans le délai contractuellement imparti.

Le Prestataire transmet la réclamation au fabricant qui, s'il estime celle-ci fondée, a le droit de procéder à l'échange du matériel litigieux par du matériel semblable ou de libeller une note de crédit d'un montant équivalent à celui de la facture émise, sans dommages et intérêts supplémentaires.

16. Clause limitative de responsabilité

14.1. Généralités

Toute obligation incombant au Prestataire dans le cadre de la relation contractuelle ne peut constituer qu'une obligation de moyen, le Prestataire s'engageant à mettre tout en œuvre pour accomplir, « en bon père de famille », les missions lui dévolues.

Le Prestataire décline toute responsabilité relative à la perte accidentelle de données du fait de l'initiative du Client, ou à tout autre dommage, corporel ou matériel que subirait le Client et/ou ses préposés, sous-traitants, clients et partenaires sauf en cas de faute lourde du Prestataire.

En tout état de cause, même en cas de faute lourde, la responsabilité du Prestataire se limitera au dommage direct que subirait le Client.

Le Prestataire ne répond ni des dommages indirects tels que « le manque à gagner » ou « perte d'exploitation », ni des dommages causés à des tiers ou à des biens distincts de l'objet du contrat.

En tout état de cause, les dommages et intérêts éventuellement dus par le Prestataire au Client seront plafonnés, toutes sommes confondues, au montant hors TVA effectivement perçu dans l'année écoulée par le Prestataire en application du contrat ou bon de commande afférent.

14.2. Prestations matérielles

Le Prestataire ne peut aucunement être tenu pour responsable du résultat obtenu par le Client lors de l'intégration du matériel acquis à sa propre infrastructure informatique.

En outre, le Prestataire décline toute responsabilité en cas de dommage immatériel consécutif ou non consécutif causé entièrement ou en partie par le matériel installé, réparé ou encore développé par des tiers ou par le Client lui-même.

Dans de telles circonstances, le Client s'engage à indemniser le Prestataire pour toute réclamation à son encontre et tous les frais y afférents.

14.3. Prestations immatérielles

Lorsque la mission qui incombe au Prestataire a pour objet des prestations immatérielles (cf. installation et paramétrage de logiciels), sa responsabilité est limitée à l'unique obligation de procéder en adéquation avec les instructions de l'éditeur en vigueur au moment de l'exécution desdites prestations. Le Prestataire ne peut donc être tenu responsable de tout dommage qui interviendrait postérieurement aux prestations susdites et pour lesquelles aucune faute ne peut lui être imputable

17. Force majeure

TRUSTTEAM WALLONIE ne peut être considérée en défaut si l'exécution de ses obligations, en tout ou en partie, est retardée ou empêchée par suite d'une situation de force majeure.

La force majeure est entendue comme un événement extérieur, imprévisible, irrésistible et rendant absolument impossible l'exécution d'une obligation.

En cas de force majeure, TRUSTTEAM WALLONIE est autorisée à suspendre partiellement ou entièrement l'exécution de ses obligations pendant la durée de l'événement constitutif de force majeure, sans obligation d'indemnisation du Client.

Si la période de force majeure excède trois mois, le Client peut, au moyen d'une lettre recommandée, mettre fin à la relation commerciale avec effet immédiat, sans dédommagement.

18. Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre des activités qui le définissent, le Prestataire est amené à recueillir un certain nombre de données personnelles concernant le Client afin notamment d'initier et poursuivre une relation commerciale efficiente et de qualité.

Pour ce faire, TRUSTTEAM WALLONIE entend se conformer strictement au prescrit du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD).

19. Droit applicable

Toute relation contractuelle existant entre TRUSTTEAM WALLONIE et le Client est exclusivement régie par le droit belge ainsi que par les dispositions concernées du Règlement (UE) 2016/679.

20. Clause attributive de juridiction

Les juridictions belges sont seules compétentes pour tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation de tout contrat conclu entre TRUSTTEAM WALLONIE et le Client, ainsi que relatif à tout élément ayant un lien direct ou indirect avec ledit contrat.