

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles sont effectuées les prestations de la **spring Living Apps** (ci-après, « le Prestataire »), établie rue Van Bortonne 7 à 1090 Bruxelles. Nous travaillons dans un esprit de collaboration et d'ouverture, et nous privilégions le dialogue pour tenir compte des circonstances particulières qui ne seraient pas traitées dans ce document.

1 - GÉNÉRALITÉS

1.1 Le Client est la personne physique ou morale qui a passé la commande. L'Utilisateur, lorsqu'il est distinct du Client, est toute personne à qui le Client met à disposition les réalisations du Prestataire (client, membre du personnel, ...).

1.1 Sauf stipulation contraire, toutes les offres, interventions et exécutions du Prestataire sont soumises aux présentes conditions générales. Celles-ci sont réputées acceptées par le Client de manière définitive et irrévocable dès la passation de sa commande, sans aucune restriction ni aucune réserve. — Si le Client ne nous a pas informé de son intention de se prévaloir de ses propres conditions d'achat avant la remise de l'offre, et même si ces conditions sont jointes à la commande, les présentes conditions prévaudront sur celles du Client. Le Client renonce dès lors à se prévaloir de tout document contradictoire et notamment de ses propres conditions générales et/ou particulières, même si ces dernières prévoient qu'elles s'appliquent de façon exclusive — Toute dérogation aux présentes conditions générales doit, pour être valable, avoir été préalablement et expressément approuvée par écrit par le Prestataire.

1.2 Les présentes conditions générales précisent notamment les conditions de commande, de paiement, de livraison et de résiliation. Elles peuvent être consultées à tout moment en cliquant sur le lien « Conditions générales de vente » sur la page : www.my-poppy.eu.

2 – OFFRES ET DEVIS

2.1 Les offres du Prestataire sont établies sans engagement aucun dans son chef. Elles ne lient le Prestataire qu'à partir du moment où elles ont été expressément acceptées par le Client et qu'après confirmation écrite, adressée par voie postale ou électronique, de la commande du Client par le Prestataire. Sauf stipulation contraire, les offres ou devis du Prestataire ne sont valables que pendant 30 jours calendrier pour un travail devant être débuté dans les 90 jours calendrier à compter de leur envoi. Passé ce délai, le Client devra solliciter l'établissement d'une nouvelle offre par le Prestataire — En cas de devis combinés, il n'existe pas d'obligation de fournir une partie du travail contre le paiement de la partie correspondante du prix total. — Lorsqu'une offre ou un devis est établi par le Prestataire, les conditions particulières éventuelles de ces documents viennent modifier ou compléter les présentes conditions générales.

2.2 En l'absence de tout document contractuel, il est expressément convenu entre le Client et le Prestataire que les emails échangés entre les parties peuvent servir à l'établissement d'une relation commerciale et de ce fait constituer une preuve régulière de l'existence d'une commande et de son acceptation.

2.3 Un acompte de 30% minimum peut être exigé à la commande sans aucune justification, le soldé étant payable selon les modalités précisées ci-dessous.

2.4 Les abonnements et la livraison de services récurrents (« Software as a Service », hébergement, maintenance, ...) sont payables d'avance.

2.5 Si, à la demande du Client, la commande est annulée, la facturation se fera au stade actuel de l'exécution de la commande (prestation, salaires, matières premières, sous-traitance, etc.). Le montant facturé comprendra les frais encourus par le Prestataire augmentés d'une indemnisation conventionnelle s'élevant à 15 %. Dans tous les cas, un montant minimum de 440,00 EUR (indice 2015) sera réclamé. — En cas d'interruption d'un travail donné, due au retard du Client à donner suite aux épreuves qui lui sont présentées, le travail, dans l'état d'exécution où il se trouve, lui sera facturé tel que prévu ci-dessus après un délai d'un mois. — Si, à la demande du Client, l'exécution du travail est temporairement suspendue, ou si le Client tarde à donner suite aux épreuves présentées, une facturation préventive peut être établie au stade actuel de l'exécution de la commande (prestation, salaires, matières premières, sous-traitance, etc.). Passé un délai de 3 mois sans retours, la prestation est considérée comme clôturée, une facture est alors établie au stade de l'exécution de la commande (prestation, salaires, matières premières, sous-traitance, etc.).

2.6 Toute modification de commande en cours d'exécution peut entraîner une révision du prix et des délais initialement convenus — Les modifications transmises oralement, notamment par téléphone, seront exécutées aux risques et périls du donneur d'ordre.

2.7 Chaque personne ou société qui passe une commande et demande de la facturer à un tiers, devient solidairement responsable de son paiement.

3 – LIVRAISON - DÉLAIS

3.1 La livraison est considérée comme parfaite au jour de la première présentation du résultat au Client.

3.2 Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif et commencent à courir le jour ouvrable de la remise au Prestataire de tous les éléments nécessaires à la réalisation de la commande et du paiement de l'acompte éventuel. Les délais incombant au Prestataire sont automatiquement prorogés par tout événement indépendant de sa volonté et rendant impossible ou difficile l'exécution de ses prestations et ce, aussi longtemps que dure cet événement, en ce compris les problèmes techniques ou informatiques. Un dépassement de délai ne donne au Client ni le droit d'annuler la commande, ni de réclamer des dommages et intérêts. Les pénalités que nous acceptons à titre de dommage-intérêts forfaitaires ne seront dues que si le retard des livraisons et/ou prestations a causé des dommages démontrés et seront calculés sur la valeur des livraisons et/ou prestations en retard au taux de 0,5% par semaine entière de retard avec un maximum de 5 %. — Si, à la demande du Client l'exécution de la commande occasionne des frais supplémentaires du fait d'un délai plus court que le délai convenu ou normal, ils seront portés en compte.

4 – PRIX ET FACTURATION

Les prix du Prestataire sont ceux en vigueur au jour de l'envoi du Devis au Client. Sauf stipulation contraire, les prix de Prestataire sont exprimés en euro et s'entendent HTVA et ne contiennent pas les frais d'envoi, sauf par email. Des factures périodiques pourront être établies pour les frais complémentaires tels que les frais portés en compte par les fournisseurs du Prestataire, comme les frais de télécommunication. Sauf mention contraire, les prix unitaires des frais complémentaires (ex : prix par SMS) peuvent évoluer au cours du contrat en raison de l'évolution des cours de change et de l'évolution des prix facturés par nos fournisseurs. Cette évolution sera notifiée avec un préavis d'un mois. En cas de hausse de plus de 20 % par rapport au tarif en vigueur à la date anniversaire du contrat, le Client dispose de 15 jours pour résilier son abonnement par lettre recommandée. Le montant restant de l'abonnement sera remboursé au prorata des jours restants.

5 – PRESTATIONS DE SERVICES ET ACCOMPLISSEMENT DE LA COMMANDE

5.1 Le Prestataire propose des prestations de services basiques ou complémentaires et notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive : Création, design, programmation et maintenance d'applications informatiques ; Analyse, transmission et présentation de données en temps réel et différé ; Hébergement de services et de bases de données ; Prestations de services dans le domaine des technologies de l'information et de la communication ; Formation et conseil.

5.2 Tout travail sera planifié dès réception par le Prestataire de l'acceptation expresse du Devis ou de l'Offre établi par le Prestataire à la demande du Client et du paiement de l'acompte éventuel exigé par le Prestataire conformément à l'article 2.3 ci-dessus. La prestation débute à la réception de l'acompte (éventuel) et du bon de commande dûment signé et approuvé.

5.3 Le Prestataire se réserve le droit de refuser toutes prestations et tous travaux manifestement contraires aux bonnes mœurs, à caractère racistes et/ou illégal. — Les prestations de services commandées au Prestataire par le Client le sont sous son unique responsabilité. Si le Client devait renoncer à son projet pour quelque motif que ce soit, non imputable à une faute du Prestataire, il ne pourra se délier du contrat que moyennant le paiement de l'indemnité de dédit prévue à l'article 2.4 ci-dessus.

5.4 Sauf convention contraire, les prestations de services se matérialisent sous la forme de fichiers électroniques ou de services mis à disposition sur

serveurs. Si le contrat prévoit la remise de supports matériels, les frais supplémentaires relatifs seront portés en compte au Client.

5.5 Tous les fichiers, textes, images, vidéos, ... échangés entre le Prestataire et le Client seront conservés et archivés par le Prestataire pendant une période de 1 an. Passé ce délai, ceux-ci pourront être détruits.

6 – CONTENU PRÉJUDICIALE – DROITS DES TIERS

Toutes les informations contenues dans les conceptions réalisées par le Prestataire relèvent de la seule responsabilité du Client. Le Prestataire ne peut nullement être tenu responsable des erreurs non indiquées par le Client. — Le Client garantit au Prestataire que les éléments qu'il lui remet pour l'exécution de ses commandes peuvent être librement utilisés, sans restriction aucune, pour les besoins de celles-ci, et il l'exonère de toute responsabilité à cet égard, notamment au Prestataire contre tout recours d'un tiers revendiquant des droits sur lesdits éléments. Le Client tiendra également indemne le Prestataire de tout préjudice — En cas de plainte d'un tiers, le Prestataire se réserve le droit de supprimer purement et simplement l'accès et/ou de stopper la diffusion de tout contenu susceptible de porter atteinte aux droits du plaignant, sans recours possible du Client. — En tout état de cause, le Client garantira le Prestataire contre tout recours qui serait exercé par un tiers en raison de la diffusion ou de la publication de contenus illicites ou préjudiciables.

7 – DROITS INTELLECTUELS

7.1 Sous réserve des droits qui ont été cédés ou concédés par le Prestataire au Client en vertu d'une disposition contractuelle expresse particulière, le Prestataire reste titulaire de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle (droit d'auteur, droits voisins, droit des dessins et modèles, droits sur les programmes informatiques et bases de données, etc.) afférents aux créations et au matériel qui ont été réalisés en exécution du contrat. Est également visé le matériel de conception préparatoire. — Le Prestataire accorde toutefois au Client l'autorisation d'utiliser et d'exploiter les créations et services adressés à ce dernier conformément à leur destination, dans le strict respect des limites et aux conditions, notamment financières, précisées dans l'offre, le bon de commande, la facture ou tout autre document contractuel établi entre les parties. Cette autorisation ne comporte cependant aucune cession de droits et ne s'étend qu'aux actes d'exploitation nécessaires à l'utilisation normale des créations par le Client (exploitation primaire), à l'exclusion de toute autre forme d'exploitation dérivée (adaptation, merchandising, etc.). En cas de doute quant à la portée de l'autorisation et à défaut de toute précision à cet égard, la destination du matériel livré au Client est réputée correspondre strictement à la première utilisation qu'il en fait. Ceci ne vaut que pour le matériel défini par le Client par le Prestataire : les projets, croquis, et autres travaux préparatoires ne peuvent être exploités sans l'accord écrit et préalable du Prestataire qui en conserve la propriété et peut en exiger la restitution à tout moment. L'autorisation d'exploitation consentie par le Prestataire au profit du Client conformément à ce qui précède est liée au respect par ce dernier de toutes les obligations qui lui incombent, dont le règlement intégral des sommes dues au Prestataire.

7.2 Lors de chaque publication des créations du Prestataire, le Client s'engage à y faire figurer le logo du Prestataire de manière visible et dans la mesure compatible aux usages en matière publicitaire. — Le Client ne peut s'opposer à la mention du nom du Prestataire, même si le travail mentionné déjà le nom d'un éditeur de logiciels, programmeur, d'un intermédiaire ou autres.

7.3 Sauf stipulation contraire, le Client autorise le Prestataire à diffuser sur son site Internet ou sur d'autres supports promotionnels tout ou partie des créations livrées à ce dernier, dans le respect de la clause de confidentialité, et à reproduire sa marque ou les autres signes distinctifs apparaissant dans les créations, et ce, aux seules fins de référencement (portfolio).

8 – PROPRIÉTÉ DES DONNÉES – VIE PRIVÉE

8.1 Sauf mention contraire, le Client est le responsable du traitement des données à caractère personnel collectées et enregistrées par le logiciel qu'il a commandé au Prestataire, qui agit en tant que sous-traitant. Il prend les mesures nécessaires pour traiter les données conformément au règlement européen sur la protection des données (GDPR). Le Client fournit au Prestataire une licence d'utilisation de ces données afin d'exploiter ses services, ainsi qu'à des fins de recherche et développement et d'amélioration du service à ses Clients. Les données ne pourront être transmises à des tiers. Le Prestataire développe et met à disposition ses Services dans le respect du règlement européen sur la protection des données. Le cas échéant, les droits et devoirs des Parties sont explicités dans un contrat séparé.

8.2 Les données à caractère personnel pour la prospection et de l'exécution des contrats sont traitées conformément au Règlement Européen pour la protection des données (GDPR), notamment pour l'exercice de vos droits et la sécurité de vos données. Elles font l'objet d'une « charte de vie privée » distincte et consultable sur https://docs.my-poppy.eu/privacy_poppy.html.

9 – SÉCURITÉ

9.1 Le Client est responsable de garder en sécurité les mots de passe et autres secrets d'authentification. Ceux-ci sont personnels. Si un compte administrateur principal est mis en place, le Client désigne la personne qui en sera responsable. Le Prestataire recommande l'utilisation de l'authentification à deux facteurs lorsque c'est approprié, compte tenu de la nature de l'utilisation (gestion administrative ou gestion de crise).

9.2 Le Prestataire met en œuvre les précautions raisonnables eût égard à la nature des données, pour prévenir les accès et utilisations non autorisés à ces données, sans toutefois mettre en péril la fonctionnalité du service. Le Client comprend qu'il s'agit d'un équilibre entre les risques et les bénéfices et que tout gain en sécurité résulte généralement en une perte de fonctionnalité. Dans la mesure du possible, cet équilibre aura été discuté préalablement avec le Client. En cas de brèche résultant en une fuite de données, le Prestataire informera le Client dans les 48 heures de la découverte.

10 – MODALITÉS DE PAIEMENT

10.1 Les factures sont payables à notre siège social au plus tard à l'échéance mentionnée sur la facture. Le paiement se fait par virement sur le compte du Prestataire mentionné sur ladite facture. — Tous les éventuels frais de banque et de change qui seraient mis à charge du Prestataire seront facturés au Client.

10.2 À partir du jour de l'échéance, chaque facture impayée rapportera de plein droit et sans mise en demeure, un intérêt de retard conformément à la Loi relative à la lutte contre les retards de paiement (02/08/2002), ainsi que des dommages-intérêts couvrant les frais de recouvrement fixés à 15 % du montant de la créance exigible avec un minimum de 440,00 EUR (indice 2015). Le Prestataire a le droit de réclamer une indemnité supérieure s'il peut prouver qu'il a subi des dommages plus élevés. En cas de défaut ou de retard de paiement, le Prestataire se réserve en outre le droit de suspendre toute livraison ou toute prestation au profit du Client, en rapport ou non avec la ou les commandes impayées et ce, jusqu'au remboursement intégral de tous les montants restant dus, en ce compris les indemnités et intérêts de retard. De même, le Prestataire se réserve le droit, sans aucun avertissement préalable, en cas de non-paiement dans les 15 jours de l'échéance de la facture, de supprimer l'accès et/ou de stopper la diffusion de toutes créations réalisées par Prestataire au profit du Client, et/ou de suspendre l'exécution des contrats en cours, que ceux-ci soient ou non en rapport avec la ou les commandes impayées, jusqu'au remboursement de l'intégralité des montants dus, y compris les indemnités et les intérêts de retard, sans aucun recours possible du Client.

10.3 Toute facture est réputée acceptée à défaut de contestation précise communiquée au Prestataire par le Client par recommandé dans les 8 jours de la réception de la facture. Passé ce délai, les réclamations éventuelles du Client ne pourront plus être prises en considération par le Prestataire.

10.4 Le Client ne peut retirer au Prestataire l'exécution d'un travail de type périodique, c'est-à-dire un travail composé de travaux partiels récurrents, que moyennant le respect des délais de préavis fixes ci-après. Le préavis doit être signifié par lettre recommandée. En cas de non-respect des délais, le Client dédommagera le Prestataire pour tous les dommages encourus et le manque à gagner subi pendant la période de non-respect.

Délai de préavis :

- 3 mois pour un travail de type périodique représentant un chiffre d'affaires annuel inférieur à 7 500,00 EUR;
- 6 mois pour un travail de type périodique représentant un chiffre d'affaires annuel inférieur à 25 000,00 EUR;
- 1 an pour un travail de type périodique représentant un chiffre d'affaires annuel de 25 000,00 EUR ou plus.

10.5 Les contrats de prestations de services récurrents (« Software as a Service », hébergement, maintenance, ...) sont conclus pour une durée indéterminée et sont reconduits tacitement à l'échéance. Le Client peut résilier le contrat sans indemnité moyennant un préavis de trois mois avant la fin de la période de paiement. Le Client peut résilier le contrat à tout autre moment sans prétendre au remboursement des sommes déjà payées.

11 – RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Le Prestataire conserve l'entière propriété du matériel livré jusqu'au paiement intégral du prix, des taxes et autres accessoires facturés au Client. Le Prestataire pourra revendiquer ou exercer son droit de rétention sur le matériel destiné au Client en cas de non-paiement des montants dus aux échéances convenues, quelle que soit la commande ou la prestation auxquels ils se rapportent.

12 – GARANTIE

Les réalisations sur-mesure sont garanties pendant 90 jours contre toute erreur privant la réalisation de sa fonctionnalité et résultant de la responsabilité du Prestataire. Pendant ce délai, le Prestataire réalisera les corrections nécessaires à ses frais. Toute réclamation relative aux prestations doit être signalée par écrit au Prestataire et dûment motivée par le Client. Aucune réclamation n'est recevable si elle n'a pas été adressée au Prestataire dans les 90 jours calendrier de la livraison au Client du matériel commandé. Les autres omissions, erreurs ou vices de conception éventuels qui se manifesteront et auraient échappé à la vigilance du Client lors des présentations intermédiaires et/ou au moment de l'approbation définitive du projet ne peuvent être imputés au Prestataire qui procédera le cas échéant aux rectifications nécessaires aux frais du Client, celui-ci ne pouvant en aucune façon tirer argument de la découverte de ces erreurs pour opposer le paiement des factures arrivées à échéance.

13 – RESPONSABILITÉS

13.1 Sauf stipulation contraire expresse (contrat avec « Service Level Agreement »), le Prestataire n'est tenu qu'à une obligation de moyen : le Prestataire n'assume dès lors aucune responsabilité pour les retards, malfaçons ou autres défaillances résultant d'une cause étrangère ou d'événements même prévus, échappant à son propre contrôle (exemples, sans que cette liste ne soit limitative : pannes électriques, défaillance du réseau de télécommunications, maladie, incident de service, ou encore défaillances d'un des sous-traitants ou d'un autre Prestataire, etc.). Le Prestataire ne peut notamment en aucun cas être tenu pour responsable des dysfonctionnements, et de leurs conséquences, liés aux services tiers tels qu'hébergement de sites web et de données, services de télécommunication fixe et mobile, magasins d'applications (ex : App Store, Play Store), et autres services tiers (ex : Facebook, Twitter, Foursquare, Booking.com, ...). Il est cependant tenu à une obligation de moyens pour limiter les conséquences de ces dysfonctionnements.

Sauf en cas de dol ou de faute lourde dans son chef, le Prestataire ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages directs subis par le Client, tels que le manque à gagner, la diminution du chiffre d'affaires ou toute autre augmentation des frais généraux, ou encore la perte ou la dégradation d'originaux ou de données. Le Client s'engage à ce titre notamment à conserver l'intégralité des originaux de toutes les ressources mises à disposition du Prestataire. — De plus, le Prestataire n'est en aucun cas responsable des défauts causés directement ou indirectement par la faute ou négligence du Client lui-même ou d'une personne agissant pour son compte et/ou en son nom ni d'un tiers. — En cas de force majeure et, plus généralement, dans toutes les circonstances qui empêchent, réduisent ou retardent l'exécution du travail par le Prestataire, ou qui causent une aggravation excessive des engagements pris par ce dernier, le Prestataire est déchargé de toute responsabilité, il peut réduire les engagements, rompre la convention ou en annuler l'exécution sans qu'il ne soit tenu de payer une quelconque indemnisation. De telles circonstances sont entre autres : guerre, guerre civile, actes de terrorisme, mobilisation, troubles, grève, lock-out, tant dans le chef du Prestataire que de ses co-Prestataires, rupture de machines, bug ou virus informatiques, incendie, dégâts des eaux, interruption des moyens de transport, difficultés d'approvisionnement des matières premières, matériaux et énergie ainsi que des restrictions ou des dispositions d'interdiction imposées par les autorités.

13.2 De même, le Prestataire ne peut être tenu responsable des conséquences préjudiciables et des dommages qui découleraient de :

- toute modification et/ou adjonction au contenu des services en ligne du fait de tiers et/ou du Client, en ce compris du fait de hackers ;
- toute utilisation que des tiers feraient des informations et données publiquement accessibles ;
- l'utilisation d'hyperliens qui préjudicieraient les droits des tiers. Le Prestataire ne peut être tenu en aucun cas responsable de dommages indirects causés au Client, tels que le manque à gagner. La responsabilité du Prestataire est en toute hypothèse limitée au montant du contrat, soit le montant qui aurait été payé par le Client si le prestataire avait réalisé la prestation à la satisfaction du Client.

13.3 En cas de faute dans l'exécution du contrat engageant la responsabilité du Prestataire, celle-ci est limitée au montant de la livraison et au dommage prévisible, direct, personnel et certain, à l'exclusion des dommages indirects, immatériels tels que, notamment, les dépenses supplémentaires, la perte de bénéfices, la perte de données.

13.3 Lors de développements sur-mesure, la lecture du code des logiciels réalisés par le Prestataire conformément au bon de commande incombe au Client qui en assume donc la pleine responsabilité. Aucun dédommagement ne pourra donc être réclamé au Prestataire à ce titre.

13.4 Le Prestataire n'est en aucun cas responsable des problèmes ou litiges survenant postérieurement à la livraison du matériel commandé.

13.5 Le Prestataire n'est responsable que des travaux, études, créations ou projets qu'il a lui-même exécutés. — Dans l'hypothèse où le Prestataire ne pourrait se prévaloir d'une des causes d'exonération stipulées dans les présentes conditions générales, sa responsabilité ne pourra en tout état de cause être engagée qu'à concurrence des montants facturés au Client, avec un maximum de 2.500€ par sinistre.

14 – CLAUSE DE CONFIDENTIALITÉ

Le Prestataire s'engage à ne divulguer aucune information confidentielle fournie par le Client, sauf en cas de litige sur demande expresse du juge ou à la demande d'une autorité administrative en vertu de la législation en vigueur.

15 – INSOLVABILITÉ

Le défaut de paiement à l'échéance, le protêt, tout avis de saisie, toute demande de procédure en réorganisation judiciaire, de sursis de paiement, même non officielle, l'ouverture d'une procédure de faillite ou tout autre fait laissant indiquer l'insolvabilité du Client, entraînent la déchéance du terme accordé pour le paiement, rendent immédiatement exigibles toutes les factures non encore échues, pour quelque travail que ce soit, et confèrent au Prestataire le droit de résilier le(s) commande(s) et contrat(s) en cours sans préavis ni indemnité.

16 – DROIT APPLICABLE - LITIGES

L'illégalité ou non-validité d'une des clauses prévues dans le contrat n'entraîne aucunement la nullité des autres clauses contractuelles.

Le présent contrat est régi par le droit belge. Dans l'hypothèse d'un différend découlant du présent contrat ou s'y rapportant, ayant trait notamment à sa formation, son existence, sa validité, ses effets, son interprétation, son exécution, sa résolution ou sa résiliation, et non résoluble par la négociation, les parties s'engagent, conformément à l'article 1725, § 1er du Code judiciaire, à entamer, préalablement à l'introduction d'une procédure d'arbitrage, un processus de médiation auprès d'un avocat médiateur agréé, conformément au règlement de médiation du Brussels Services Mediation Center. En cas d'échec de la médiation, le différend sera arbitré par la Chambre d'Arbitrage et de Médiation asbl (www.arbitrage-mediation.be), conformément à son règlement, à moins que, agissant comme demandeurs, nous préférions porter l'action devant tout tribunal compétent. La langue appliquée est le français.