

# Conditions Générales de Vente

iterates SRL

Date de publication : 01/07/2023

## Article 1 - Objet

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les droits et obligations de l'agence iterates SRL (le FOURNISSEUR) et de ses CLIENTS. Elles réglementent les conditions de vente des produits et services du FOURNISSEUR, dont notamment, sans être exhaustif : le développement d'application mobile et web, de logiciel, de SaaS, de site interne, solution d'Intelligence Artificielle, gestion de nom de domaine, gestion de serveurs, gestion d'infrastructure technique, conseil, formation, coaching, etc.

En cas de conditions particulières énoncées avec le CLIENT, seules les présentes conditions générales, le code du commerce et les conditions particulières formelles prévaudront sur toute clause ou condition contraire pouvant figurer sur les commandes ou autres documents émanant du CLIENT.

## Article 2 – Livraison des maquettes et documents de travail

À défaut de mentions contraires, les documents de travail intermédiaires et les produits maquettes vous sont livrés par e-mail sur l'adresse email fourni par le client.

Dans le cas où le volume de données serait trop important, un lien permettant de télécharger les documents sera envoyé au CLIENT.

Le FOURNISSEUR ne peut pas être tenu responsable en cas de non-fonctionnement des services email du CLIENT. Le CLIENT doit notifier le FOURNISSEUR en cas de problème de ses services email et fournir un nouvel email fonctionnel pour la communication. Il en est de même pour le FOURNISSEUR.

## Article 3 – Propriété de la production

3.1 La totalité de la production, objet de la présente commande, demeure la propriété entière et exclusive du FOURNISSEUR tant que les factures émises par le FOURNISSEUR ne sont pas payées en totalité par le CLIENT, à concurrence du montant global de la

commande, suppléments demandés par écrit et des avenants éventuels conclus en cours de prestation.

3.2 De façon corollaire, le CLIENT deviendra propriétaire de fait de la production à compter du règlement final et soldant de toutes les factures. Si le CLIENT désire avoir les sources des documents, un avenant devra être demandé.

3.3 Après cela, le CLIENT devient propriétaire non-exclusif du programme et les codes sources lui sont rendus accessibles.

3.4 Le FOURNISSEUR se réserve le droit de réutiliser ces sources pour ses projets.

3.5 Le CLIENT ne sera pas autorisé à revendre les sources partielles ou complètes sans un accord préalable conclu avec le FOURNISSEUR.

3.6 Le CLIENT est libre de faire modifier le programme par un tiers ou de le modifier lui-même, néanmoins cela entraînera automatiquement une rupture de garantie et des SLA annoncés.

## Article 4 – Responsabilité et propriété des contenus des développements et des installations de solutions sans ou avec Intelligence Artificielle

4.1 Le CLIENT, représentée par le signataire de la présente commande, reconnaît, assume la pleine et entière responsabilité des choix réalisés en matière de contenus textuels, iconographiques, graphique, figurant dans la réalisation livrée par le FOURNISSEUR.

4.2 Le CLIENT, représentée par le signataire de la présente commande, reconnaît avoir pris connaissance des mises en garde effectuées par les représentants légaux du FOURNISSEUR, concernant les lois du copyright et de la propriété intellectuelle, et les peines pouvant être encourues au titre de leur violation. Tout texte fourni par le CLIENT doit être préalablement relu et corrigé par le CLIENT, aucune modification ou faute d'orthographe ne sera corrigée par le FOURNISSEUR.

4.3 Le FOURNISSEUR ne peut être tenu responsable du contenu, des informations, des données ou de tout autre élément utilisé, créé ou modifié par le CLIENT, d'autres fournisseurs, partenaires ou tiers en relation avec l'outil d'Intelligence Artificielle fourni, que ce soit avant, pendant ou après la réalisation de la prestation décrite dans le présent contrat.

4.4 Le CLIENT est seul responsable de s'assurer que toutes les données, informations ou contenus qu'il utilise, intègre ou alimente dans l'outil d'Intelligence Artificielle respectent les droits d'auteur, les droits de propriété intellectuelle et toutes autres réglementations

applicables. Le CLIENT s'engage à indemniser et à dégager le FOURNISSEUR de toute responsabilité en cas de réclamation, de dommage ou de préjudice résultant de l'utilisation non autorisée de données protégées par les droits d'auteur ou de propriété intellectuelle.

4.5 Le FOURNISSEUR ne vérifie pas et ne peut garantir que les modèles, algorithmes ou autres composants de l'outil d'Intelligence Artificielle respectent les droits d'auteur ou de propriété intellectuelle. Le CLIENT reconnaît et accepte cette limitation et s'engage à ne pas tenir le FOURNISSEUR responsable de tout préjudice, dommage ou réclamation résultant de l'utilisation de ces éléments.

## Article 5 – Non-responsabilité pour le contenu de tiers

Le FOURNISSEUR ne peut être tenu responsable du contenu, des informations, des images, des vidéos ou de tout autre élément fourni, créé ou modifié par d'autres fournisseurs, partenaires ou tiers, que ce soit avant, pendant ou après la réalisation de la prestation décrite dans le présent contrat.

Le CLIENT reconnaît et accepte que toute responsabilité relative au contenu de tiers incombe exclusivement à ces fournisseurs, partenaires ou tiers, et le CLIENT s'engage à ne pas tenir le FOURNISSEUR pour responsable de tout préjudice, dommage ou réclamation résultant de l'utilisation de ce contenu.

## Article 6 – Prix et consistance de la prestation

6.1 Tous les prix s'entendent hors taxes (T.V.A. = 21% en Belgique).

6.2 Les prix et les délais mentionnés dans le devis sont valables un mois à compter de la date d'émission du devis. Ils restent fermes et non révisables à la commande si celle-ci intervient dans le courant de ce mois.

6.3 La prestation comprend tout ce qui est explicitement listé dans la proposition commerciale, aussi appelé "Devis" ou "Offre", remise au CLIENT.

6.4 Toute prestation non incluse dans la proposition pourra être facturée au tarif horaire en vigueur (125€ HTVA, pouvant être révisé en fonction de l'indexation) ou fera l'objet d'un devis complémentaire gratuit dans les cas les plus complexes.

6.5 Les corrections demandées par le CLIENT sont limitées à celles comprises dans le bon de commande. Toute correction supplémentaire fera l'objet d'une facturation au tarif horaire en vigueur ou fera l'objet d'un devis complémentaire gratuit dans les cas les plus complexes.

6.6 Les visuels, images soumis au droit d'auteur et les pictogrammes, qui ne font pas partie du design, seront facturés au tarif en vigueur au moment de la réalisation de la prestation.

## Article 7 – Termes de paiement standard

7.1 Hors mention contraire, les factures sont payables sous 15 jours calendrier.

7.2 Hors mention contraire, sur le devis ou les factures, les paiements requis des prestations du FOURNISSEUR sont de 50% à la signature du bon de commande et 50% à la livraison du rendu de la prestation sauf mention contraire. Le solde de 50% sera payé dans les 15 jours de la date de la facture de solde. Les réalisations restent la propriété du FOURNISSEUR jusqu'au règlement complet des factures relatives à une offre et les suppléments liés aux prestations acceptées dans l'offre.

7.3 Tout retard de paiement à compter du 31<sup>e</sup> jour de décalage par rapport à l'émission de facture engendrera des pénalités de retard calculées suivant les règles légales en vigueur.

7.4 Le délai de la création de la prestation débutera au paiement complet de l'acompte et à la réception du contenu devant est fourni par le CLIENT (exemples non exhaustifs : spécifications complètes des fonctionnalités souhaitées, design UX/UI, textes et leurs traductions, choix de couleur, images, vidéos, liens internet, informations utiles, document, etc.).

7.5. Aucune prestation ne sera fournie par le FOURNISSEUR avant le paiement intégral de l'acompte par le CLIENT.

7.6 En cas de non-paiement ou de paiement tardif d'un acompte ou d'une facture, le FOURNISSEUR se réserve le droit de suspendre ses prestations sans préavis. De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par le FOURNISSEUR de manière particulière, le défaut de paiement à l'échéance entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues. Dans ce cas de défaut de paiement, le CLIENT sera redevable, sans mise en demeure préalable, d'un intérêt conventionnel de 12 % par an sur les sommes dues, de même qu'une indemnité forfaitaire de 15 % avec un minimum de 95,00 €.

7.7 Toute réclamation relative à une facture doit être adressée au FOURNISSEUR par lettre recommandée dans les 7 jours suivants la date de facture, sans quoi ladite facture est réputée acceptée sans réserve.

## Article 8 – En cas de contrat de service

8.1 Les contrats de service sont conclus pour une durée indéterminée prenant cours à la signature du contrat.

8.2 Le CLIENT peut résilier son contrat à tout moment moyennant un préavis de deux mois. Il est demandé de prévenir le FOURNISSEUR de son intention d'arrêter le contrat de service avant la fin du mois en cours.

8.3 Dans le cas où le CLIENT souhaite transférer les services d'hébergement Web/mail et son nom de domaine et que cela nécessite l'intervention du FOURNISSEUR, le CLIENT sera facturé au tarif horaire en vigueur (125€ HTVA, pouvant être révisé en fonction de l'indexation).

8.4 En toute hypothèse, le contrat de service peut prendre fin de plein droit sans préavis dans l'un des cas suivants :

- a) Moyennant accord écrit des parties ;
- b) Si l'une des parties fait défaut de respecter l'une ou l'autre de ses obligations, dans un délai de 15 jours suivant la réception par la partie en défaut d'une mise en demeure d'y remédier ;
- c) En cas d'introduction d'une requête en réorganisation judiciaire, de faillite, d'insolvabilité ou de cessation des activités de l'une ou l'autre des parties.

8.5 La fin du présent contrat n'a pas pour effet de libérer les parties de leurs obligations, notamment en ce qui concerne le paiement des factures, la confidentialité et la propriété intellectuelle.

## Article 9 – Élection de domicile

Aux fins des présentes, le CLIENT établit son domicile à l'adresse qu'il a communiquée au FOURNISSEUR. Toute communication sera valablement faite aux adresses postales et électroniques communiquées par le CLIENT et par le FOURNISSEUR. Tous les documents devront être obligatoirement envoyés, pour être valables juridiquement, au domicile élu.

## Article 10 – Lieu de prestation

Les prestations sont en principe effectuées dans les locaux du FOURNISSEUR. En cas de prestations chez le CLIENT, le tarif horaire du FOURNISSEUR court à partir du départ du siège du FOURNISSEUR jusqu'au retour à ce siège. D'éventuels frais de déplacement pourront être facturés.

## Article 11 – Délivrables

La livraison finale des livrables se fera de la manière suivante, sauf stipulation contraire :

- Application Mobile : Mise en ligne sur les différents stores applicatifs en fonction de ce qui est stipulé dans le devis.
- Site web / Intranet : Mise en ligne accessible via le domaine mis à disposition par le CLIENT ou par le FOURNISSEUR selon le devis.
- Application logicielle : Mise à disposition, via un lien, de l'installateur ou installation directe sur les serveurs du CLIENT
- Solution d'intelligence artificielle : Mise en ligne sur le ou les environnements mis à disposition par le CLIENT ou créé par le FOURNISSEUR selon le devis.
- Documentation / Vidéo / Images / Audit : Mise à disposition par email ou lien de téléchargement.

## Article 12 – Délai

La durée du projet et de l'intervention du FOURNISSEUR est mentionnée dans le devis. Les délais ne sont pourtant donnés qu'à titre indicatif. Un retard sur les délais convenus ne peut donner lieu à des dommages et intérêts. Le délai débutera au paiement complet de l'acompte et à la réception du contenu (cf. article 6.4).

## Article 13 - Service Après Vente

13.1 Un bug est entendu tel qu'un oubli dans le code du système qui créerait des réactions contraires ou différentes à celles que décrites dans l'explicatif.

13.2 Le développement sera garanti au niveau des bugs pendant une période de 1 mois suite à sa mise en production. Passé ce délai de phase de garantie, les résolutions seront facturées au taux horaire du FOURNISSEUR.

13.3 Le support est ouvert de 9h à 17h30 les jours ouvrés de la semaine et les demandes doivent transiter par email sur support@iterates.be. Le temps de traitement du ticket ouvert et validé par le FOURNISSEUR est de 3 jours ouvrables, sauf dans le cas d'un bug majeur qui engendrerait l'indisponibilité du service, ce délai est ramené à 8h. Le cas échéant, le CLIENT se doit de le mentionner explicitement dans le sujet du mail.

13.4 Un service de garde peut être assuré le samedi, le dimanche et les jours fériés, de 10h à 18h. La prestation de garde est facturée au quart d'heure de support donné sur base d'une heure facturée 125€ HTVA. Celui-ci devra cependant être souscrit au moins trois semaines à l'avance. Dans le cas contraire, du FOURNISSEUR ne pourra pas être considéré comme responsable dans le cas où le CLIENT ne réussirait pas à contacter le FOURNISSEUR. Qu'une intervention ait été nécessaire ou non, le tarif du service de garde est de 200€ HTVA par jour de garde le samedi, dimanche et jour férié.

13.5 Dans le cas d'une intervention durant les jours ouvrés et aux horaires d'ouverture du FOURNISSEUR, le taux horaire du FOURNISSEUR pour de la consultance, programmation ou intervention informatique est de 125 € / heure (sauf mention contraire). Le FOURNISSEUR se réserve le droit d'indexer ce tarif en fonction de l'inflation et ce tous les ans entre le 1er janvier et le 31 janvier.

## Article 14 – Droit de publicité

Sauf mention contraire explicite du CLIENT, notifiée par courrier avec accusé de réception, le FOURNISSEUR se réserve le droit de mentionner sa réalisation et le nom du CLIENT comme référence dans le cadre de ses démarches de prospection commerciale, de communication externe et de publicité.

Le CLIENT, représentée par le signataire de la présente commande, autorise le FOURNISSEUR, à travers ses représentants légaux et commerciaux, à utiliser, à des fins purement démonstratives, la réalisation. Cette autorisation s'étend plus particulièrement aux éléments constitutifs de la réalisation, comprenant sans restriction la présentation publique des contenus suivants : les contenus textuels, les contenus iconographiques.

## Article 15 – Nom de domaine

15.1 Le FOURNISSEUR n'agit qu'en qualité d'intermédiaire technique auprès des organismes des noms de domaine pour la réservation des noms de domaine. Il faut donc tenir compte des conditions générales de vente de ces organismes. Le CLIENT reste seul propriétaire du nom de domaine. Il reconnaît utiliser le nom de domaine en conformité avec la législation en vigueur et les droits des tiers. Le CLIENT s'engage à indemniser, défendre et dégager de toute responsabilité du FOURNISSEUR, contre tout recours, dommages, responsabilités, coûts et dépenses, découlant de l'enregistrement et de la disponibilité du nom de domaine.

## Article 16 – Hébergement

16.1 Le site internet du CLIENT sera hébergé auprès de fournisseurs tiers. Le taux de visibilité annuel garanti est de 95 %, sauf en cas de force majeure, de perturbations, voire saturations des réseaux, d'anomalies, de maintenance ou d'amélioration des systèmes informatiques utilisés. Le FOURNISSEUR ne sera pas tenu responsable de l'interruption de service due aux fournisseurs, ni de la perte de données due à un incident chez un des fournisseurs.

16.2 Du fait des caractéristiques et limites de l'Internet que le CLIENT déclare parfaitement connaître, Le FOURNISSEUR ne saurait être tenu responsable notamment pour :

- a) les difficultés d'accès au système hébergé dues à la saturation du réseau Internet, aux perturbations du réseau de télécommunication et de l'afflux des utilisateurs d'Internet à certaines heures ;
- b) les limites de performances et de temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données ;
- c) la contamination par des virus de données et/ou logiciels du CLIENT dont la protection incombe à ce dernier ;
- d) les intrusions malveillantes de tiers sur les sites hébergés, malgré les mesures raisonnables de sécurité mises en place par le FOURNISSEUR et ses fournisseurs ;
- e) les dommages éventuels subis par les matériels du CLIENT, ceux-ci étant sous l'entière et unique responsabilité de ce dernier;
- f) les détournements éventuels par des tiers et par la faute du CLIENT de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le CLIENT.

## Article 17 – Email

Le FOURNISSEUR propose dans ses services de fournir des emails (courrier électronique). Le CLIENT reconnaît être entièrement responsable du contenu des emails qu'il envoie et s'engage à respecter les conditions légales d'utilisation des services d'email. Sauf stipulation contraire, il est interdit d'utiliser les serveurs SMTP mis en place ou à disposition du CLIENT à des fins de pollupostage, filoutage, hameçonnage ou toute autre activité illégale. Au cas où le FOURNISSEUR détecterait de telles activités, le FOURNISSEUR se réserve le droit de mettre fin au service sans aucun préavis ni quelconque indemnité.

## Article 18 – Référencement

Le FOURNISSEUR ne garantit pas le résultat des référencements du site Internet. Cette dernière n'est tenue qu'à une obligation de moyen et non de résultats.

## Article 19 – Force majeure

Le FOURNISSEUR ne pourra être tenu pour responsable d'un délai non respecté pour cause de tout acte émanant d'une autorité civile ou militaire, de fait ou de droit de grève, incendie, inondation, dégâts des eaux, tempête et foudre, pandémie, accident, émeute, attentat, de non-livraison des documents pour la création ou la mise en service du produit, tout fait imputable à un cas de force majeure.

## Article 20 – Contestation

En cas de contestation, le Tribunal de Commerce francophone de Bruxelles est seul compétent, même en cas de pluralité des défendeurs et quelle que soit la qualité de ceux-ci, de demande incidente, d'appel en garantie, et nonobstant toutes clauses contraires imprimées dans les bons de commande des acheteurs.

## Article 21 – Juridiction

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit belge.