

Conditions générales de vente

1. Applicabilité : Les présentes conditions générales sont les seules applicables entre les parties, à l'exclusion de toute autre condition, réserve, restriction ou clause émanant du client, sauf acceptation expresse et écrite par App & Web SA, dont le siège social est situé Rue de la Briqueterie, 14 à 5377 Waillet, Belgique et inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0846.353.407 (ci-après "App&Web"). Elles s'appliquent donc à toutes les offres, commandes, livraisons de produits et prestations effectuées par App&Web, sauf dérogation écrite expressément acceptée par App&Web.

2. Prix : Seuls les prix repris dans l'offre, le bon de commande ou la convention lieront App&Web. Les prix sont normalement exprimés en euro, s'entendent hors taxes, et seront majorés des taxes légales en vigueur au jour de la facturation. Tous les frais éventuels liés au virement et/ou au taux de change sont à charge du client. Sauf conditions particulières écrites, les prix pour les prestations en régie sont valables pour des journées de 8 heures prestées pendant les heures de bureau (entre 8h30 et 17h30). Les tâches effectuées en sus à la demande du client sont facturées à (i) 150% du tarif horaire pour les prestations effectuées au-delà de l'horaire journalier et/ou en dehors des heures de bureau et/ou le samedi, et à (ii) 200% du tarif horaire pour les prestations effectuées le dimanche ou un jour férié. Les prix feront l'objet d'une indexation annuelle, de plein droit et sans formalité, au premier janvier de chaque année selon la variation de l'indice Agoria (salaire de référence - moyenne nationale). L'indice de référence est le celui du mois de septembre publié à la date de la convention ou du bon de commande. Le nouvel indice sera celui publié au mois de septembre qui précède l'indexation.

3. Délais : Les délais de livraison ou d'exécution qui auraient été stipulés sont donnés à titre indicatif. Un retard de livraison ou d'exécution ne peut être invoqué par le client pour demander la résolution du contrat, réclamer des dommages et intérêts ou faire valoir une autre revendication, sauf stipulation contraire écrite expressément acceptée par App&Web. Les délais seront en outre automatiquement prorogés d'une durée équivalente à celle durant laquelle App&Web se trouve retardée dans ses tâches en raison de l'absence ou de l'insuffisance de collaboration du client, voire en cas de demandes supplémentaires par rapport au projet initial.

4. Transfert de propriété et risques : Dans les cas où il est prévu que du matériel devienne la propriété du client, App&Web en restera propriétaire jusqu'à paiement complet du prix en principal, accessoires, intérêts et frais. Toutefois, au moment de la livraison s'il échet, les risques seront transférés au client au moment de la délivrance du matériel ou au moment où celle-ci aurait dû avoir lieu si elle ne peut être effectuée pour un motif indépendant de la volonté d'App&Web.

5. Garantie et réclamations : Le client reconnaît avoir été parfaitement informé par App&Web quant aux possibilités d'utilisation et contraintes particulières de la plate-forme d'e-coaching Teasio, du matériel et/ou des créations objet du contrat ou de l'offre, et avoir vérifié leur adéquation à ses besoins. Par conséquent, le client renonce à tout recours contre App&Web de ce fait. Leur utilisation par le client implique l'acceptation sans réserve de leur conformité par rapport à la description figurant dans l'offre et à la qualité de ce qui est fourni. Les contestations de la qualité de prestations doivent parvenir à App&Web par lettre recommandée motivée, sous peine de déchéance, au plus tard dans les 15 jours à partir de la date de prestation correspondante. App&Web déploiera tous ses efforts raisonnables pour garantir un accès 24h24, 7j7 à la plate-forme d'e-coaching Teasio. L'accès pourra toutefois être temporairement suspendu, en raison notamment d'une intervention technique visant à améliorer le système, ou pour toute opération de maintenance.

6. Sous-traitance : App&Web a le droit de sous-traiter, sous sa seule responsabilité, des prestations qui lui incombent en vertu du contrat.

7. Confidentialité : Chaque partie s'engage à ne pas divulguer à des tiers, ni à utiliser à son profit ou celui de tiers les documents ou informations communiqués par l'autre à l'occasion de l'exécution du contrat ou dont elle a eu connaissance. App&Web est cependant libre de renseigner son intervention pour le client, notamment sur son site internet.

8. Facturation - Paiement – Retard de paiement: Les factures émises par App&Web sont payables au plus tard avant la date d'échéance y figurant (en principe 30 jours après la date de la facture) et au siège d'App&Web sur le compte bancaire renseigné. Chaque facture sera considérée comme acceptée dans les 15 jours calendriers suivant la date de facturation, à défaut de contestation écrite formulée par lettre recommandée au siège d'App&Web dans le délai précité. L'introduction d'une réclamation ne libère pas le client de ses obligations de paiement. En cas de retard de

paiement, App&Web se réserve le droit de suspendre ses prestations et de les reprendre dès régularisation. Les éventuels dommages subis par le client suite à cette suspension demeureront à sa seule charge. En cas de non-paiement à leur échéance, les factures porteront de plein droit et sans mise en demeure intérêts au taux de 12% l'an. En outre, elles seront majorées de plein droit et sans mise en demeure de 12% à titre d'indemnité forfaitaire, avec un minimum de 40,00 €. Le défaut ou retard de paiement de tout ou partie d'une facture entraînera par ailleurs de plein droit et sans mise en demeure, l'exigibilité de toutes autres factures échues. App&Web se réserve le droit de refuser toute commande ultérieure ou d'en subordonner l'acceptation à la remise de garanties suffisantes.

9. Modification ou annulation de la commande : Aucune commande ne peut être annulée ou modifiée sans l'accord écrit préalable d'App&Web et moyennant l'indemnisation de l'ensemble des frais en résultant par le client. Sauf accord écrit d'App&Web, en cas d'annulation d'une commande par le client, App&Web pourra soit exiger le paiement intégral des prestations décommandées si celles-ci ont été effectuées en partie ou en totalité, soit le paiement d'une indemnité égale à au moins 50 % des prestations décommandées si celles-ci n'ont pas encore commencé. En outre, si la commande a donné lieu au paiement d'un acompte dont le montant est repris sur le bon de commande, l'acompte n'est pas remboursé, quelle que soit la cause de l'annulation.

10. Résiliation : Il pourra être mis fin au contrat par chacune des parties avec effet immédiat lorsque l'autre partie ne respecte pas l'une de ses obligations essentielles et qu'elle n'y remédie pas dans un délai de 15 jours à compter d'un envoi recommandé qui lui est adressé par l'autre partie. App&Web s'engage à collaborer loyalement aux éventuelles opérations de migration du client si ce dernier démontre que les modalités proposées par lui ou son nouveau prestataire ne sont pas de nature à mettre en péril la préservation des droits et intérêts légitimes d'App&Web.

11. Droits intellectuels : Le client garantit que les contenus, informations et œuvres de quelque nature que ce soit qu'il fournit à App&Web sont licitement utilisables et ne portent pas atteinte aux droits de tiers. Il est notamment responsable de l'obtention des autorisations et de l'acquiescement de droits éventuels sur les programmes, textes, photos, illustrations, musiques et en général de toute œuvre utilisée. Il garantit par ailleurs App&Web contre toute revendication de tiers et/ou condamnation en principal, intérêts et frais. Par ailleurs, les droits intellectuels afférents à toute création de quelque nature que ce soit réalisée par App&Web demeurent, sauf disposition écrite contraire et sous réserve du paiement intégral du prix, la propriété exclusive d'App&Web, en ce compris les codes sources et analyses fonctionnelles. Toutefois, afin de permettre au client d'exploiter la création convenue, App&Web lui concède une licence non exclusive et non-cessible d'utilisation conformément à sa destination normale telle que définie dans le contrat, et, sauf dispositions écrites contraires, aux seules fins d'une utilisation interne au client pour ses besoins propres. En ce qui concerne la plate-forme d'e-coaching Teasio, le client ne jouit que d'un droit personnel non exclusif et temporaire d'utilisation. En cas d'utilisation d'un outil informatique quelconque développé par une entreprise tierce, aucun droit de propriété n'est transféré au client, même lorsque l'utilisation de cet outil informatique est nécessaire à l'exploitation des créations réalisées par App&Web. Il appartient au client d'acquiescer à ses frais une licence sur l'outil informatique concerné.

12. Responsabilité : A défaut de disposition écrite contraire, les obligations d'App&Web sont toujours des obligations de moyens. Le client s'engage à collaborer avec App&Web pendant toute la durée du contrat en vue de faciliter et améliorer la qualité des créations et prestations commandées. La responsabilité d'App&Web est limitée à la réparation du dommage direct, prévisible, personnel et certain et ne peut excéder le tiers des sommes facturées les 12 derniers mois précédant la date de la réclamation, avec un plafond de 5.000,00 €. En tout état de cause, la responsabilité totale d'App&Web est limitée aux montants couverts par la police d'assurance par laquelle elle est couverte. App&Web ne pourra jamais être tenue responsable de dommages indirects généralement quelconques subis par le client ou des tiers tels que dépenses supplémentaires, perte d'exploitation, perte de contrat, perte de données, de logiciels, de temps machine, préjudice financier ou commercial, augmentation de frais généraux, etc. ou tout autre dommage de ce type. Dans tous les cas, App&Web ne sera tenue à aucune indemnisation en raison de quelque réclamation que ce soit, à moins qu'App&Web n'ait été informée par écrit d'une telle réclamation dans un délai d'1 an à compter du moment où le client a eu connaissance, ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance, d'un évènement ou des circonstances qui donnent, ou peuvent donner, lieu à une telle réclamation. Le client assume seul la responsabilité de la protection et de la sauvegarde de ses propres données. App&Web sera en outre exonérée de toute responsabilité du fait des caractéristiques de l'Internet que le client déclare parfaitement connaître. Sa responsabilité ne saurait être engagée pour notamment le contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, leur exploitation et leur mise à jour, ainsi que pour tout fichier et les données

accessibles sur la plate-forme d'e-coaching Teasio, et ce, à quelque titre que ce soit, les détournements éventuels de mots de passe, de codes confidentiels et plus généralement, de toute information à caractère sensible pour le client, par suite de la défectuosité ou du piratage de la plate-forme d'e-coaching Teasio.

13. Force majeure : en cas de force majeure, l'exécution du contrat sera suspendue pendant le temps où App&Web ne pourra pas assurer ses obligations. La force majeure désigne tous les événements indépendants de la volonté d'App&Web, imprévisibles et irrésistibles, de quelque nature que ce soit, tels que, notamment, catastrophes naturelles, intempéries, incendies, grèves, épidémies, sabotages, acte ou règlement émanant des autorités administratives ou judiciaires, qui ont pour effet de rendre l'exécution du contrat impossible ou très difficile.

14. Données à caractère personnel : App&Web traite les données à caractère personnel conformément à sa politique de confidentialité qui est disponible sur son site internet ou sur simple demande et dont le client reconnaît ici avoir pris connaissance.

15. Non débauchage : le client s'interdit, sauf accord écrit et préalable d'App&Web, à faire, directement ou indirectement, des offres d'engagement à un travailleur, un collaborateur ou un consultant d'App&Web, ou à le prendre à son service, sous quelque statut que ce soit. Cette interdiction est valable pendant la durée du contrat, ainsi que pendant une période de 12 mois à compter du jour où le contrat prend fin par l'arrivée du terme ou sa résiliation pour quelque motif que ce soit, et ce

sous peine de dommages et intérêts.

16. Maintenance : Sauf dispositions contraires, la maintenance est payante et fait l'objet d'une offre budgétaire spécifique. Sa reconduction est automatique pour l'année suivante sauf renonciation par courrier recommandé trois mois avant son terme.

17. Support : App&Web propose un support technique pour la plate-forme d'e-coaching Teasio qui fait l'objet d'un contrat de services (SLA) et d'une offre budgétaire spécifique.

18. Nullité : La nullité d'une clause des présentes conditions générales ne met pas en cause la validité des autres clauses. La clause nulle devra être remplacée, de commun accord ou par le juge, par une clause se rapprochant le plus possible de l'intention économique de la clause annulée. App&Web dispose par ailleurs de la faculté de modifier unilatéralement et sans préavis les termes des présentes conditions générales.

19. Tribunal compétent et droit applicable : Les relations contractuelles entre parties sont régies exclusivement par le droit belge. Tout litige pour l'application ou l'interprétation des présentes doit être communiqué et explicité à l'autre partie dans les plus brefs délais par lettre recommandée. Les parties se réuniront dans les plus brefs délais afin d'engager une discussion sur le problème afin de négocier de bonne foi et avec un réel effort pour résoudre le litige. A défaut, les Tribunaux de Bruxelles sont seuls compétents à moins qu'App&Web, agissant comme demandeur, ne préfère porter l'action devant tout autre tribunal compétent. (Version Septembre 2021)