

Conditions générales de vente

1. Généralités

Les présentes conditions générales visent à régler la relation contractuelle entre le client et Monsieur Dany Michel (dénomination : MYLE), indépendant enregistré auprès de la Banque-Carrefour des entreprises sous le numéro 0716.647.579, dont le siège est situé à 7334 Saint-Ghislain, rue Gustave Lhoir, 56 (ci-après « l'entreprise »).

Les présentes conditions générales sont applicables tant en Belgique qu'à l'étranger.

Les présentes conditions générales prévalent sur toutes autres conditions générales. Elles pourront être modifiées à tout moment.

Le devis est fait sans engagement. Sans mention explicite, la validité du devis est de 30 jours ouvrables.

L'acceptation du devis par le client vaut adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions générales de vente.

Le contrat est composé des présentes conditions générales, du devis et du cahier des charges qui accompagnera le devis.

2. 'Application web' et 'site-vitrine'

Une application web est une solution logicielle disponible sur internet, et qui nécessite obligatoirement un accès sécurisé avec un identifiant et un mot de passe.

Un site-vitrine est un ensemble de pages web liées à un thème et qui peuvent être consultées librement sur internet. Le client qui désire administrer son site-vitrine ne pourra le faire qu'au travers d'un accès sécurisé avec identifiant et mot de passe.

3. Préambule

L'entreprise développe et commercialise des applications web destinées à faciliter la vie des entreprises, ainsi que des sites internet de type site-vitrine. (ci-après, l'application web ou le site-vitrine sera appelé « le produit »).

Le client souhaite confier à l'entreprise le développement d'un produit qui sera accessible à distance par le réseau internet.

Un ensemble de rencontres et d'échanges ont lieu entre les parties, ce qui permet au client de mieux définir ses besoins et à l'entreprise de formuler une proposition commerciale.

4. Obligations

4.1 Obligation de collaboration

Il est rappelé que les prestations de services en informatique nécessitent une collaboration active entre le client et l'entreprise.

En conséquence, les parties s'engagent à se tenir mutuellement informées et à se communiquer spontanément toutes les informations qui seraient utiles à la bonne exécution des prestations convenues entre les parties.

Un suivi du développement sera régulièrement effectué selon la périodicité et les modalités définies entre les parties. Le client désignera au sein de sa structure une personne qui sera l'interlocuteur privilégié de l'entreprise.

Le client reconnaît et accepte que l'entreprise a une obligation de moyen et non de résultat dans le cadre de sa mission.

4.2 Obligations du client

Le client s'engage à une parfaite participation. A ce titre, il répondra notamment sans délai à toute demande de l'entreprise.

Le client s'engage à tester le produit pendant toute la période de développement .

Le client s'engage à rémunérer l'entreprise pour la réalisation et l'utilisation du produit développé.

4.3 Obligations de l'entreprise

L'entreprise s'engage à réaliser le produit, conformément aux spécifications décrites dans le cahier des charges.

5. Paiements et étapes du développement

Sur le devis est mentionné le prix du développement du produit, ainsi que le montant à payer mensuellement pour pouvoir utiliser le produit qui sera développé.

Suite à l'acceptation du devis, une facture d'acompte est envoyée au client. Le montant de cette facture représente 30 % du prix du développement.

Le développement ne pourra débuter qu'une fois la facture d'acompte payée au comptant. Le paiement se fait par virement bancaire sur le compte indiqué au recto de la facture. En aucun cas, la facture d'acompte ne sera remboursée au client.

Si l'entreprise estime que le développement est conséquent, des factures intermédiaires pourront être envoyées au client. Elles seront justifiées par le fait qu'un certain nombre de points du cahier de charges sont terminés.

Compte tenu de la nature des prestations confiées à l'entreprise, il est convenu entre les parties que les délais annoncés pour réaliser le développement sont indicatifs.

L'entreprise s'efforce de les respecter au mieux de ses moyens, mais n'encourra aucune responsabilité si certains délais n'étaient pas respectés.

Pendant toute la durée du développement, le client procédera à des tests.

Dès que les fonctionnalités mentionnées dans le cahier de charge sont terminées, le développement est considéré comme terminé ; une facture est alors envoyée au client afin de solder le paiement du développement.

Le paiement de la facture de solde atteste que tout ce que le client a demandé a été fait et que le produit livré lui convient pleinement, même si le produit ne correspond pas exactement à ce qui est décrit dans le cahier de charges. La date du paiement de cette facture de solde fait office de date de fin de développement.

La facturation mensuelle commencera le premier jour du mois qui suit la date de fin de développement.

La facture mensuelle sera envoyée au début de chaque nouveau mois d'utilisation et devra être payée au comptant avant le 15 de ce nouveau mois (date d'échéance).

Le client s'engage à payer l'utilisation du produit pendant une durée minimum de 24 mois à partir de la première facture mensuelle.

Exemple :

le 01/01/2020, Mr et Mme Dupont acceptent le devis d'un site-vitrine dont le montant de développement est de 450€ et dont le montant mensuel est de 60€.

La facture d'acompte s'élève à 135€ (30 % de 450€) et est payée avant le 15/01/2020 ; par exemple, le 12/01/2020.

Le développement démarre le 13/01/2020.

La facture de solde s'élève à 315€ (450€ - 135€) et est payée par le client le 24/03/2020.

La première facture mensuelle de 60€ sera envoyée le 01/04/2020. Le client s'engage alors à payer mensuellement l'utilisation du produit jusqu'au 30/03/2022 minimum.

Pendant la période de facturation mensuelle, tout dysfonctionnement (bug) qui n'aurait pas été rapporté à l'entreprise pendant la période de développement, pourra être pris en charge par l'entreprise. Elle proposera alors au client un devis pour cette prestation.

Le coût horaire pour la prestation est fixé à 50€.

Si un développement supplémentaire est demandé, il fera alors l'objet d'un nouveau devis.

6. Modification du cahier de charges en cours de développement

Toute modification du cahier de charges demandée par le client en cours du développement sera étudiée par l'entreprise.

Si cette modification n'affecte pas la structure des données du produit et reste comparable à ce qui était prévu dans le cahier de charges, alors la modification sera mise à exécution, sans coût supplémentaire pour le client. Dans le cas contraire, une nouvelle version du cahier de charges sera tarifée et proposée au client; la modification ne sera alors mise à exécution qu'après l'acceptation du nouveau devis.

7. Prix

Le prix de la redevance mensuelle indiqué sur le devis ne pourra pas changer durant les 24 premiers mois d'utilisation du produit (le premier mois étant celui correspondant à la première facture mensuelle), sauf en cas de hausse significative des prix pratiqués par l'hébergeur.

Au-delà de cette période, l'entreprise pourra modifier le prix de la redevance mensuelle.

8. Conditions financières

Les prix sont indiqués en euros.

L'entreprise étant sous le régime particulier de franchise des petites entreprises, la TVA est non applicable.

Le client devra payer le montant total de chaque facture par virement bancaire, sur le compte bancaire de l'entreprise dont les coordonnées bancaires sont indiquées au recto de la facture.

Les paiements devront parvenir à l'entreprise avant le quinze (15) du mois d'utilisation du produit par le client.

En cas de non paiement à la date d'échéance, l'entreprise sera en droit:

- de bloquer sans délai l'utilisation du produit par le client, jusqu'à ce que toutes les factures dues soient payées.
- de facturer au client un montant supplémentaire égal à 20 % de la facture impayée, à titre de dédommagement. Ce montant supplémentaire sera ajouté à la facture suivant la facture impayée.

Exemple :

La facture janvier de 60€ n'est pas payée à temps par le client. La facture février s'élèvera à 72€.
Si la facture février n'est pas payée à temps, la facture mars s'élèvera à 86.4€

9. Hébergement

Le produit (bases de données incluses) est hébergé sur une plate-forme cloud choisie par l'entreprise. L'entreprise sous-traite donc ce service à un hébergeur spécialisé afin de garantir la qualité du produit qui sera développé.

Le prix de la souscription mensuelle pourrait être revu dans le cas d'une hausse significative des prix pratiqués par l'hébergeur.

En aucun cas, l'entreprise ne pourra être tenue pour responsable d'une panne ou d'une défaillance liée à l'hébergement.

10. Force majeure

Sont considérés comme cas de force majeure les événements présentant un caractère irrésistible et imprévisible, échappant au contrôle des parties, contre lesquels elles n'ont pu raisonnablement se prémunir et dont elles n'auraient pu pallier les conséquences qu'en engageant des dépenses hors de proportion.

Les parties conviennent que les cas de force majeure justifient la suspension des obligations des parties.

En conséquence, aucune des deux parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution, des manquements ou des retards pris dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations qui seraient dus à la survenance d'un cas de force majeure.

La force majeure suspend les obligations nées du contrat pendant toute la durée de son existence.

11. Accès au produit

Le produit est en principe accessible à tout moment, 24H sur 24H et 7 jours sur 7 sauf en cas de force majeure ou de survenance d'un événement hors du contrôle de l'entreprise et sous réserve des éventuelles pannes ou périodes de maintenance.

Sauf spécification contraire du client, l'accès au contenu du site-vitrine se fera librement pour tout visiteur du site, sans avoir besoin d'identifiant ni mot de passe, à partir de tout matériel qui permette de se connecter à internet.

L'accès à l'application web ou à l'administration du site-vitrine par le client s'effectue, à l'aide de son identifiant et de son mot de passe, à partir de tout matériel du client qui permette de se connecter à internet.

Les identifiants et mots de passe ne peuvent être communiqués à des tiers.

Le client est seul et totalement responsable de l'utilisation et de la confidentialité des identifiants et des mots de passe.

Il devra informer sans délai l'entreprise s'il constate une faille de sécurité liée notamment à la communication volontaire ou au détournement d'identifiants et de mots de passe, afin que l'entreprise puisse prendre sans délai toute mesure adaptée en vue de faire remédier à la faille de sécurité.

Le client est informé que la connexion s'effectue via le réseau Internet. Il est averti des aléas techniques qui peuvent affecter ce réseau et entraîner des ralentissements ou des indisponibilités rendant la connexion impossible. L'entreprise ne peut être tenue responsable des difficultés d'accès ou éventuelles indisponibilités ou ralentissements des services dus à des perturbations du réseau internet.

L'accès au produit peut être momentanément interrompu ou suspendu pour des raisons de nécessité, notamment pour la maintenance des serveurs. L'entreprise ne saurait être tenue responsable des éventuelles défaillances liées à ses sous-traitants notamment en ce qui concerne l'hébergement.

L'entreprise ne pourra être tenue responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du client.

En cas de faille de sécurité constatée par l'entreprise, de nature à compromettre gravement la sécurité des services et les données du client, l'entreprise pourra procéder, sans préavis, à une interruption momentanée du produit afin de remédier à la faille de sécurité dans les meilleurs délais. Dans cette hypothèse, le client ne pourra réclamer aucune indemnité ni mettre en jeu la responsabilité de l'entreprise pour quelque cause que ce soit.

12. Durée d'accès

L'accès au produit est reconduit tacitement tous les premiers du mois, si le mois écoulé a bien été payé par le client.

13. Résiliation

Le client pourra résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. Si cette résiliation se fait avant la fin des 24 premiers mois de souscription, le client sera tenu de payer 50 % des souscriptions restantes, à partir du mois suivant la réception de la résiliation. Le mois durant lequel est actée la résiliation devra être payé totalement.

14. Propriété intellectuelle

L'entreprise est titulaire des droits de propriété intellectuelle sur le produit qu'elle met à disposition du client.

Le client n'est pas autorisé à copier le produit ou à donner toute information à un tiers qui permette de le faire.

15. Utilisation d'images

Si le produit permet de stocker des images, le client s'engage à n'utiliser que des images libres de droit ou dont il est le propriétaire. Les images utilisées ne pourront en aucun cas être répréhensibles par le droit belge.

Si aucune clause n'est insérée dans le cahier des charges à ce sujet, la limite maximale du nombre d'images stockées est fixée à 500 et leur taille ne pourra pas excéder 300ko.

16. Données à caractère personnel

Le client est le seul propriétaire des données traitées dans le produit; l'accès aux données lui est réservé.

Le client concède à l'entreprise le droit d'accéder à ces données uniquement dans les cas de nécessité. Cet accès aux données par l'entreprise ne pourra être que temporaire.

Le client est informé et accepte que l'entreprise puisse accéder à ses données et les transmettre sur réquisition d'une autorité administrative ou judiciaire habilitée à accéder aux données.

L'entreprise ne sera en aucun cas responsable du non-respect par le client de ses obligations légales ou conventionnelles au regard des données personnelles et des données sensibles.

Le client reconnaît que l'entreprise n'a aucun contrôle sur le transfert des données via les réseaux de télécommunication publics utilisés par le client pour accéder au produit et notamment le réseau Internet. Le client reconnaît et accepte que l'entreprise ne puisse garantir la confidentialité des données lors du transfert de celles-ci sur les dits réseaux publics. En conséquence, l'entreprise ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas, notamment, de détournement, de captation, de corruption des données, ou de tout autre évènement susceptible d'affecter celles-ci, survenant à l'occasion de leur transfert sur les réseaux de télécommunication publics. Dans le cadre de la présente clause, le terme de données inclut les données sensibles et les données personnelles.

17. Codes sources

Les codes sources restent la propriété de l'entreprise.

Seule l'entreprise a le droit de modifier les codes sources.

Si le client modifie les codes sources, l'entreprise ne pourra pas être tenue responsable des dysfonctionnements qui découlent de cette modification.

18. Pérennité et portabilité du produit.

L'ensemble du développement sera réalisé à partir des technologies suivantes : Ruby, Rails, html5, css3, javascript.

En cas de disparition de l'entreprise, l'ensemble du projet pourrait être transféré sans peine à un nouveau prestataire qui est formé avec les technologies mentionnées ci-dessus. L'entreprise pourra bien entendu conseiller un nouveau prestataire.

19. Sous-traitance

L'entreprise se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des prestations qui lui sont confiées et ce sous son entière et seule responsabilité. Le sous-traitant éventuel devra avoir un niveau de compétences suffisant pour assurer les prestations.

20. Dispositions diverses

Le client accepte que l'entreprise puisse utiliser son image à des fins de communication.

L'entreprise se réserve le droit de refuser la diffusion de toute information contenant une allusion politique à caractère xénophobe, ou qui serait contraire aux lois ou bonnes mœurs.

21. Responsabilité

Les besoins non-exprimés par le client à l'entreprise notamment dans le cahier des charges sont exclus du champ de la responsabilité de l'entreprise.

L'entreprise ne pourra être tenue pour responsable d'aucun préjudice vis-à-vis du client.

La responsabilité de l'entreprise ne pourra être invoquée qu'en cas de faute lourde. Le client renonce irrévocablement à tenter d'engager la responsabilité de l'entreprise pour d'autres dommages, notamment indirects, tels que manque à gagner ou préjudice commercial.

L'entreprise, tout en mettant tout en œuvre pour garantir la disponibilité du produit à quelque moment que ce soit, ne peut être tenue responsable en cas d'indisponibilité de celui-ci.

L'entreprise ne peut garantir la compatibilité du produit avec tout matériel informatique utilisé par le client. L'utilisation du produit nécessite que le client ait une connexion internet de qualité suffisante. Cette connexion internet n'est aucunement incluse dans les services proposés par l'entreprise et il revient au client de souscrire à une telle connexion.

L'entreprise ne peut être tenue responsable en cas de virus ou autre élément affectant l'équipement informatique du client.

L'entreprise ne peut être tenue responsable de dysfonctionnements du produit liés à une mise à jour des logiciels utilisés pour accéder à internet (par exemple : le navigateur).

L'entreprise est déchargée de toute responsabilité en cas d'impossibilité d'accès au produit du fait d'un évènement échappant à son contrôle.

Le réseau est choisi par le client. Aucune garantie n'est fournie par l'entreprise concernant le réseau.

Le client est seul responsable des fichiers qu'il transmet à l'entreprise. Il garantit qu'il est propriétaire et/ou légalement autorisé à utiliser tous les éléments transmis (typographie, photographies, dessins, modèles,...) dans le cadre du travail à réaliser.

22. Confidentialité

Tous les documents et toutes les communications en rapport avec un projet ou une offre entre l'entreprise et le client, tels que les devis, les cahiers des charges ou les factures, sont strictement confidentiels et ne pourront être transmis à des tiers par le client sans l'accord écrit et explicite de l'entreprise, sous peine de poursuites.

23. Exclusivité

Aucune exclusivité n'est consentie par l'entreprise au client sur le produit.

24. Résolution de litige et tribunaux compétents

En cas de litige, la médiation entre les parties est privilégiée. Si toutefois, aucun accord n'est possible, les tribunaux compétents sont ceux de l'arrondissement judiciaire du siège de l'entreprise.

25. Application du droit belge

Toutes les dispositions non précisées dans les présentes conditions générales sont réglées par le droit belge.