

## CONDITIONS GENERALES – PRESTATIONS DE SERVICES

### 1. Champ d'application

1.1. Les conditions générales de vente sont applicables à toutes les commandes de prestations de formation, de coaching et autres services, ci-après « les services » qui sont passées avec l'entreprise Techno-Consulting BV, établie à Sint-Niklaas, BCE n° 0525767912, ci-après dénommée « le Prestataire ».

1.2. L'application des présentes conditions générales constitue une condition déterminante du consentement du Prestataire. Toute commande passée implique l'adhésion entière et sans limitation de ces conditions générales. La signature de ces conditions, l'acceptation d'une offre ou le paiement d'une facture, implique l'entière acceptation du client.

1.3. Il ne pourra être dérogé aux présentes conditions générales que par un accord écrit spécifique du Prestataire, et ne concernera que des parties précises (numéro d'article ou partie de ceux-ci). Toute dérogation accordée par le Prestataire aux présentes conditions générales n'infirme en rien l'annulation de celles-ci.

### 2. Offre et commande

2.1. Le délai de validité de nos offres est d'un mois.

2.2. Les prix indiqués dans l'offre ne visent que la réalisation des services qui y sont décrits, à l'exclusion de toutes autres prestations. Si des services supplémentaires sont à ajouter aux prestations et offres de bases, ceux-ci seront toujours effectués de commun accord et validés par email ou courrier ou nouvelle offre. Le prix sera adapté selon la grille tarifaire du prestataire accompagné des frais nécessaires à la réalisation de la prestation.

2.3. L'offre de prix est faite sur la base des informations fournies par le client. En cas de modifications quelconque de la prestation souhaitée, le Prestataire est autorisé à dévier de l'offre accordée et de porter en compte les montants nécessaires.

#### 2.4. Type d'offres ou d'évaluation des prestations :

Deux possibilités d'offres sont possibles selon la demande du client :

Les projets et prestations en régie :

L'offre de prix envoyée au client constitue une estimation du prix pour les services demandés (travail en régie), sans préjudice du temps réellement presté. Un relevé précis des heures et frais encourus et engagés seront entièrement facturés au client et disponibles pour justifier ces montants.

Les projets et prestations au forfait :

L'offre de prix constitue le forfait qui sera facturé au client pour les services indiqués dans l'offre, en ce compris les éventuels frais d'accomplissement de la prestation.

### 3. Prix

3.1. Tous nos prix sont indiqués en euros, TVA non comprise. Sur l'offre globalisée, le montant de la TVA prévue sur le montant total y sera indiqué.

3.2. Toute augmentation de TVA ou toute nouvelle taxe qui serait imposée entre le moment de la commande et celui de la prestation de services sera à charge du client.

### 4. Paiement

4.1. Les factures sont payables au comptant ou à toute autre échéance qu'elles mentionnent, au crédit du compte du Prestataire. Celui-ci est indiqué pour information sur la facture finale.

4.2. Tout retard de paiement de plus de 15 jours calendriers entraînera une majoration, de plein droit et sans mise en demeure. En outre, le Prestataire est en droit de suspendre sa garantie ou la réalisation de prestations tant que le client est en défaut de paiement.

4.3. Toute mise en demeure envoyée au client qui n'a pas réglé l'intégrité de sa facture, pourra être facturée 25€ par courrier envoyé, sans préjudice d'éventuels frais d'huissier qui seront également mis à charge du client.

4.4. Toute réclamation relative à une facture devra être transmise au plus tard huit jours calendrier après sa réception, par e-mail envoyé à l'adresse [info@techno-consulting.be](mailto:info@techno-consulting.be) et confirmé le même jour par courrier postal envoyé au siège social du Prestataire. A défaut du respect de ces conditions de délais et de formes, le client ne pourra plus contester cette facture.

### 5. Droit de rétractation

5.1. Toute commande passée par le client, que ce soit via le site internet du Prestataire, un e-mail ou par téléphone, engage le client dès validation. Lors de toute commande passée par le client, par une autre voie que par email ou le système d'offre, celui-ci recevra un accusé de réception par e-mail comportant la confirmation de l'enregistrement de sa commande par le Prestataire.

5.2. Conformément à l'article 47 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, le client consommateur qui, dans le cadre de sa vie privée, fait appel aux services du Prestataire sans qu'une visite sur les lieux n'ait pu avoir lieu pour établir le devis (contrat à distance), a le droit d'exercer son droit de rétractation de 14 jours. Le client doit donc au minimum attendre 14 jours avant de recevoir le service commandé. Il peut raccourcir cette période en en faisant la demande par écrit (courriel ou courrier).

### 6. Annulation de la commande

6.1. A l'exclusion du droit de rétractation visé au point 5.2, toute annulation de la commande effectuée par le client ne pourra pas entraîner le remboursement des sommes déjà versées ni aucune indemnisation quelconque.

6.2. En cas d'annulation de la commande par le prestataire, pour n'importe quelles raisons, celui-ci s'engage à trouver une solution dans les plus brefs délais. Etant donné la nature des prestations, il est entendu qu'aucun dédommagement ne pourra être réclamé au Prestataire. Uniquement un déplacement ou annulation de la prestation peut être invoquée.

## 7. Exécution des prestations

7.1. Le Prestataire s'engage à mettre tout en œuvre pour offrir à ses clients une haute qualité de services.

7.2. Utilisation de sous-traitance :

Le Prestataire est en droit de faire exécuter les services commandés par tout collaborateur ou sous-traitant de son choix, sous sa responsabilité de droit commun.

7.3. Le Prestataire se réserve le droit de refuser d'honorer une commande d'un client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

## 8. Garanties et limitation des responsabilités

8.1. Si le client estime être en droit de contester la qualité des services prestés par le Prestataire, celui-ci doit, sous peine de forclusion, le faire par écrit (e-mail, ou courrier). L'évaluation des ces services devront se faire par l'intermédiaire d'un médiateur déterminé de commun accord par les deux parties.

8.2. En tout état de cause, la responsabilité du Prestataire est limitée au montant du contrat sans préjudice du droit pour le client de demander la résolution du contrat en justice, conformément à l'article 1184 du Code civil. En cas de doutes, les tribunaux de la juridiction de Dendermonde seront compétents en la matière.

Quel que soit la nature de la relation entre le prestataire et son client, la présence ou non de convention antérieure ou future ne supplantera l'application du code Civil cité précédemment.

8.3. Assurance Responsabilité civile. Le Prestataire confirme être assuré pour les risque lié à ces prestations. Les conditions et couverture de cette assurance sont disponibles sur demande.

## 9. Confidentialité

9.1. Le Prestataire s'engage à traiter les données à caractère personnel conformément à la loi, Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

9.2. Le Prestataire refuse d'ailleurs de prendre à son compte, la protection des données sensible gérée par le client. Si le prestataire a accès à ces données, il sera uniquement

autorisé à y accéder afin de consulter les données nécessaires à sa mission. Il ne pourra jamais avoir le droit (informatique) de les télécharger, les copier. Le client se chargera de veiller à la sécurité de ces données. En cas de fuite, piratage ou autre, la responsabilité de la protection des données incombera uniquement au client. Le Prestataire refusant tacitement un accès à celles-ci.

9.3. À tout moment et sans la moindre justification, le client peut s'opposer au traitement de ses données personnelles en envoyant un courrier au Prestataire ou un e-e-mail à l'adresse [info@techno-consulting.be](mailto:info@techno-consulting.be)

9.4. Si, à n'importe quel moment, le client estime que le Prestataire ne respecte pas sa vie privée, il est prié de le contacter par email ou courrier et de l'informer de son avis.

Le Prestataire mettra tout en œuvre pour déceler et corriger le problème.

9.5. Dans tous les cas, la société Techno-Consulting s'engage à respecter de plein droit la réglementation (UE) 2016/679 et de ne pas transférer les données personnelles de ses clients ou autres contacts professionnels à une autre société partenaire ou non, située dans l'UE ou en dehors.

9.6 Le prestataire de services garde secrètes toutes les informations provenant du client et le concernant dont il a eu connaissance directement ou indirectement dans le cadre de l'établissement et de l'exécution du contrat, à moins que le client n'ait donné son accord écrit pour que ces informations ne soient pas traitées comme secrètes.

9.7 Le Prestataire ne divulguera pas à des tiers les informations dont il a été informé qu'elles sont confidentielles ou dont il aurait raisonnablement dû se rendre compte de la confidentialité, à moins que le Client n'ait donné son accord par écrit.

## 10. Force Majeure

10.1. Aucune Partie ne pourra être tenue pour responsable de la non-exécution totale ou partielle de ses obligations, si cette non-exécution est due au cas fortuit ou à la survenance d'un élément constitutif de force majeure tel que notamment, et sans que cette liste soit limitative, l'inondation, l'incendie, la tempête, le manque de matières premières, la grève des transports, grève partielle ou totale, ou lock-out, panne du moyen de transport, maladie, accident, décès, pandémie ou autre catastrophe.

10.2. La Partie ayant été frappée par de tels évènements devra informer l'autre partie dans les plus brefs délais de la survenance de cet événement. Idéalement cette information sera transmise avant la prestation ou au plus tard au moment de la prestation.

10.3. Les parties conviennent qu'elles devront se concerter dans les meilleurs délais afin de déterminer ensemble les modalités d'exécution de la commande pendant la durée du cas de force majeure.

10.4. Les fautes de planification, erreurs de réservation ou autres fautes organisationnelles dans le chef du client sont exclues de ces cas de force majeure. L'annulation d'une prestation réservée sera facturée à 75% du prix si l'annulation se passe à moins de 7 jours ouvrables de la prestation.

## 11. Propriété Intellectuelle

11.1. L'ensemble des logos, marques, outils, concepts, photos et modèles figurant sur les documents provenant du client sont et restent sa propriété. Tous les concepts, développement, logos, photos, images, dessins, ou autres créations de la société Techno-Consulting reste sa propriété même si ceux-ci ont été ajouté à des créations ou concept du client. Cependant, le client peut pendant la durée de la collaboration utiliser celles-ci. Ils ne peuvent être cédés ou être utilisés par d'autres sociétés concurrentes ou collaboratrices sans accord écrits du prestataire. A la fin de la collaboration, le client pourra faire une demande écrite afin de se laisser accorder un délai d'utilisation ou l'achat de la propriété.

11.2. Toute reproduction partielle ou complète de ces logos, marques, photos, modèles, concepts quel que soit le support, à des fins commerciales, associatives ou bénévoles, est interdite sans le consentement du Prestataire ou des détenteurs des marques ou droits attachés à ces représentations graphiques.

11.3. Développement et création demandée spécifiquement par le client. Lors d'une demande d'offre, le client doit absolument préciser la nature du développement ou de la création. Lorsque cette demande relève du caractère unique et spécifique au client, celui-ci peut demander avant réalisation, un transfert de propriété de celle-ci en le précisant par échange d'email ou courriel. Pour preuve d'acceptation, le Prestataire indiquera clairement le transfert de propriété intellectuelle en faisant mention de ceci sur l'offre et en ajoutant un contrat détaillé de cession de ces droits (template disponible sur demande). Sans cette mention et convention, les développements ou créations artistiques ou intellectuelles resteront la propriété du prestataire.

## 12. Contestation

12.1. Toute contestation quelconque devra d'abord faire l'objet d'une tentative de règlement amiable avant de pouvoir être soumise aux Cours et Tribunaux.

12.2. Toute contestation relative à la validité, l'interprétation et/ou l'exécution d'un contrat conclu avec le Prestataire sera exclusivement soumise aux Cours et Tribunaux de Dendermonde.

## 13. Divers

13.1. Lorsque, en vertu de l'application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une médiation ou litige, le cas échéant, les parties négocieront afin de convenir d'une ou plusieurs dispositions qui permettraient d'atteindre, dans la mesure du possible, l'objectif poursuivi par la ou les clauses frappées de nullité.

13.2. Aucune omission ou retard de l'une ou de l'autre partie quant à l'exercice d'un droit ou d'un recours dont elle dispose en vertu du présent contrat ou du droit applicable ne constitue un abandon.

13.3. Les présentes conditions générales et les dispositions mentionnées sur l'offre de devis transmis au client forment un ensemble contractuel et constituent l'intégralité des relations contractuelles intervenues entre les parties.

Techno-consulting BV  
Sparrenhofstraat 150  
9100 Sint-Niklaas  
BTW :BE0525767912



13.4. Le contrat, validé par acceptation de l'offre est conclu entre le Prestataire et le client est soumis au droit belge. Uniquement la langue néerlandaise est d'application. Une traduction française est disponible sur demande.