

Conditions générales

Les sites web et l'hébergement de APPOINT ...

1. Champ d'application

1.1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les offres, devis, confirmations de commande et contrats concernant l'hébergement et les sites Web, conclus par Appoint SPRL, ayant son siège social à Weg naar Zwartberg 18, bus 2, 3660 Opglabbeek, enregistrée à la BCE sous le numéro d'entreprise 0676.765.436 (ci-après « **APPOINT SPRL** ») avec un client.

1.2. Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les accepter en acceptant une offre, un contrat ou, le cas échéant, la facture.

1.3. La nullité éventuelle d'une ou de plusieurs dispositions des présentes Conditions générales n'altère en rien l'applicabilité de toutes les autres clauses.

1.4. Les conditions d'achat ou autres du client ne sont pas applicables, à moins qu'elles n'aient été explicitement acceptées par APPOINT SPRL. Il ne peut être dérogé aux présentes conditions générales que si le client et APPOINT SPRL en conviennent expressément par écrit. Dans ce cas, les présentes conditions générales seront applicables de manière complémentaire.

2. Devis et établissement d'un contrat

2.1. Les devis ont un caractère informatif, sont fournis sans engagement et sont valables pendant 30 jours, sauf indication contraire.

2.2. Un contrat entre APPOINT SPRL et le client est établi lorsque le client accepte une offre de prix de APPOINT SPRL (numérique ou autre) ou lorsque les travaux sont effectués par APPOINT SPRL après une demande du client de commencer les travaux.

2.3. L'objet de la commande est limité à ce qui a été convenu par écrit. Les travaux supplémentaires et/ou les modifications de l'étendue/des fonctionnalités pendant ou après l'exécution de la commande, demandés verbalement ou par écrit, sont facturés en sus et doivent être approuvés par le client et par APPOINT SPRL. Sauf convention contraire expresse, les travaux supplémentaires et les modifications sont effectués en régie au tarif horaire en vigueur.

2.4. Si un client potentiel accepte un rendez-vous et ne l'annule pas au plus tard 12 heures avant le rendez-vous (par courrier électronique ou par téléphone), Appoint facturera un forfait pour ce rendez-vous manqué de 0,50 € par kilomètre parcouru depuis l'adresse d'Appoint (3660/Oudsbergen) à l'adresse de rendez-vous du client et pour le trajet de retour. Ce coût sera facturé par Appoint si un collaborateur du service des ventes d'Appoint se rend chez le client comme convenu et que le client ne reçoit pas le collaborateur du service des ventes d'Appoint. Si le rendez-vous est annulé correctement à l'avance, ce coût ne sera pas facturé.

3. Modalités d'exécution

3.1. APPOINT SPRL exécute le contrat au mieux de ses capacités. Les engagements pris par APPOINT SPRL sont des engagements d'effort.

3.2. Le client est responsable de fournir à APPOINT SPRL en temps utile toutes les données, la documentation, l'assistance et les informations nécessaires et correctes concernant la mission, telles que demandées par APPOINT SPRL comme étant nécessaires ou que le client devrait raisonnablement identifier comme étant nécessaires pour l'exécution du contrat. Si le client ne fournit pas ces informations à APPOINT SPRL en temps voulu, de manière correcte et complète, APPOINT SPRL a le droit de suspendre l'exécution du contrat et/ou de facturer au client les frais supplémentaires résultant du retard selon les tarifs habituels.

3.3. Tous contenus, matériels graphiques ou logos dont il n'est pas fait mention dans notre devis (et qui ne sont donc pas produits par APPOINT SPRL) doivent être livrés par le client au plus tard 10 jours ouvrables avant le début des travaux. Si le client ne fournit pas ces éléments à APPOINT SPRL en temps voulu, de manière correcte et complète, l'ensemble des travaux sera retardé. Le cas échéant, le client sera redevable vis-à-vis d'APPOINT SPRL d'une indemnisation s'élevant à 15 % du montant total de la facture. Dans un tel cas, le client garantit à APPOINT SPRL que le matériel graphique fourni et la documentation y afférente ne violent en aucune façon des droits de propriété intellectuelle ou des droits similaires de tiers, et qu'il est pleinement autorisé à étendre les droits visés dans le présent contrat. Le client exonère APPOINT SPRL de toute responsabilité pour les dommages qui résulteraient d'une prétendue violation de ces droits de tiers, à condition que APPOINT SPRL signale une prétendue violation directement au client. En cas d'infraction ou d'infraction présumée telle que visée au paragraphe précédent ou si cela est justifié selon l'avis du client, le matériel graphique livré et la documentation correspondante pourront être remplacés ou modifiés, de manière à éliminer l'infraction et à nuire le moins possible aux caractéristiques fonctionnelles du site Web. Si une infraction telle que visée au paragraphe précédent a été constatée par une décision judiciaire devenue définitive et exécutoire dans le pays où APPOINT SPRL a son siège social, et qu'il apparaît qu'un remplacement ou une modification n'est pas possible sans porter un préjudice substantiel aux caractéristiques fonctionnelles ou aux possibilités d'utilisation du site Web, APPOINT SPRL est en droit de résilier le contrat.

3.4. Si et dans la mesure où l'exécution correcte du contrat l'exige, APPOINT SPRL a le droit de faire exécuter certains travaux par des tiers. Si la mission est exécutée dans les locaux du client ou à un endroit désigné par celui-ci, le client garantit la sécurité nécessaire à la bonne exécution de la mission et fournit gratuitement les installations nécessaires. Les tiers auxquels APPOINT SPRL fait appel ne sont à aucun moment considérés comme des employés ou des agents d'exécution du client. Le client n'est pas autorisé à exercer une quelconque autorité sur ces tiers.

4. Paiement

4.1. Les factures sont remises au client par voie électronique, mais peuvent également être envoyées par la poste sur simple demande. Toutes les factures sont payables au siège social de APPOINT SPRL, au plus tard dans les 30 jours civils suivant la date de facturation, sauf indication contraire sur la facture. En cas de retard de paiement, le client est redevable, de plein droit et sans mise en demeure, d'un intérêt de retard à compter de la date d'échéance, calculé sur le montant de la facture impayée à un taux d'intérêt conventionnel de 8 % par an, ainsi que d'une indemnité pour frais de recouvrement, fixée forfaitairement à 10 % du montant total de la facture avec un minimum de 125,00 EUR, sans préjudice du droit de APPOINT SPRL de réclamer une indemnisation supérieure sous réserve de la preuve d'un dommage plus important effectivement subi.

4.2. À défaut de paiement d'une facture à la date d'échéance, toutes les factures établies à cette date à charge de ce même client deviennent de plein droit exigibles. En cas de non-paiement, APPOINT SPRL est en droit de suspendre ses prestations jusqu'au paiement intégral des sommes dues par le client.

4.3. Toute contestation d'une facture doit être effectuée dans les 8 jours civils suivant la date de la facture par lettre recommandée et doit toujours mentionner la date et le numéro de la facture. Une contestation de facture ne peut en aucun cas justifier un report ou une suspension de paiement.

5. Durée et résiliation

5.1. Sauf convention contraire, le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Chaque partie peut résilier le contrat unilatéralement et sans motif en adressant une notification écrite par lettre recommandée à cet effet, au plus tôt deux mois et au plus tard un mois avant l'expiration d'une année de validité du contrat, à compter de la date d'entrée en vigueur du contrat. Le délai de préavis d'un mois prend effet à la date de la notification écrite. Toutefois, les services qui ont déjà été exécutés demeurent exigibles.

5.2. APPOINT SPRL peut mettre fin à un contrat avec le client sans mise en demeure ou intervention judiciaire avec effet immédiat lorsque le client ne respecte pas ou respecte de manière incorrecte ou incomplète les accords conclus avec APPOINT SPRL, y compris les présentes conditions générales, ou dans les cas où le client est déclaré en faillite ou a perdu de quelque autre façon la libre gestion de son patrimoine, sans que le client n'ait droit à une quelconque indemnisation à cet égard. Toutefois, les services qui ont déjà été exécutés demeurent exigibles.

5.3. En cas d'annulation d'une commande, le client sera redevable d'une indemnité forfaitaire de 20 % de la valeur du prix convenu de la commande avec un minimum de 125,00 EUR, et ce sous réserve explicite du droit de APPOINT SPRL de prouver le dommage réellement subi et de réclamer une indemnisation complète.

5.4. En cas de résiliation d'un nom de domaine ainsi que de paiement incorrect d'une facture impayée pour un nom de domaine pendant une période active, Appoint se réserve le droit de bloquer un nom de domaine pour le transfert. Après paiement de la facture redevable et des frais connexes conformément aux conditions décrites au point 5.3, Appoint libérera le nom de domaine.

6. Délai de livraison

6.1. Les délais d'exécution sont indiqués à titre indicatif et ne constituent pas une partie essentielle du contrat avec le client. Un retard de livraison ne donne pas lieu à une indemnisation ou à une réduction du prix, ni à la dissolution du contrat.

6.2. Le client est tenu de vérifier soigneusement les biens et/ou services livrés au moment de la livraison ou de l'exécution. Les biens et/ou services sont réputés avoir été acceptés par le client lors de la livraison ou de l'exécution, sauf dans les cas où une

réclamation soigneusement décrite et détaillée parvient à APPOINT SPRL par lettre recommandée dans les 8 jours civils suivant la livraison ou l'exécution, après quoi APPOINT SPRL tentera de remédier

au problème. Lorsqu'aucun défaut n'est signalé à APPOINT SPRL dans le délai mentionné, les biens et/ou services sont considérés comme acceptés. L'acceptation des biens et/ou services fait office de confirmation de la conformité entre les biens et/ou services commandés et les biens et/ou services livrés. APPOINT SPRL n'est en aucun cas responsable des défauts résultant d'informations incorrectes fournies par le client à APPOINT SPRL. Les réclamations ne suspendent pas les obligations du client.

7. Droits des tiers

7.1. Le client garantit à APPOINT SPRL que la mission confiée par le client à APPOINT SPRL ne porte en aucune façon atteinte aux droits des tiers. Cela concerne, sans s'y limiter, l'enregistrement du nom de domaine, le contenu du site Web et les logiciels utilisés.

8. Droit de propriété

8.1. En aucun cas, le client n'est autorisé à utiliser les services achetés pour un comportement illégal, punissable ou pour des actes contraires à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

9. Force majeure

9.1. APPOINT SPRL n'est pas responsable si elle est empêchée par un cas de force majeure ou par d'autres circonstances indépendantes de sa volonté d'exécuter le contrat, y compris, mais sans s'y limiter, dans les cas suivants : conflits sociaux, interruptions du réseau électrique (y compris les pannes), interruptions du réseau de télécommunication, indisponibilité des hébergeurs Web, etc. En particulier, APPOINT SPRL n'est pas responsable d'une éventuelle « indisponibilité » des produits hébergés par APPOINT SPRL, étant donné que APPOINT SPRL n'a aucun contrôle sur leur bon fonctionnement et seuls des tiers peuvent être responsables de telles périodes d'indisponibilité.

9.2. APPOINT SPRL ne peut être tenue responsable d'éventuels dommages causés par des tiers (y compris les pirates informatiques et autres personnes qui abusent des produits livrés). Le client reconnaît que le fonctionnement sans faille d'une configuration informatique (l'ensemble constitué par le matériel informatique et les logiciels) ne peut en aucun cas être garanti et que ce fait ainsi que certains cas de force majeure ou d'intention malveillante (piratage, déni de service, etc.) peuvent entraîner, entre autres, la perte de programmes et/ou données du client (et même la perte de tous les programmes et/ou toutes les données du client). Le client s'engage donc à prendre les précautions nécessaires, à son avis, pour que les conséquences de telles circonstances soient limitées.

10. Responsabilité

10.1. APPOINT SPRL se réserve le droit d'acheter certains biens mobiliers ou services immatériels à des fournisseurs pour les revendre. Dans la mesure où APPOINT SPRL dépend dans ses activités de la coopération, des services et des livraisons de tiers, sur lesquels APPOINT SPRL n'a que peu ou pas d'influence, APPOINT SPRL ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages qui résultent des relations avec ces tiers ou de la rupture de telles relations, que ces dommages se produisent ou deviennent visibles au cours de la relation avec le tiers ou non.

10.2. APPOINT SPRL n'assume aucune responsabilité ni obligation en ce qui concerne le contenu du matériel fourni par le client qui a été placé sur le site Web, la boutique en ligne, l'application Web, les produits et/ou services du client. APPOINT SPRL n'est pas responsable des dommages, quelle qu'en soit la nature, étant donné que APPOINT SPRL se base sur des données incorrectes et/ou incomplètes fournies par le client.

10.3. APPOINT SPRL peut uniquement être tenue responsable envers le client pour les dommages directs avérés et effectivement subis qui résultent d'un contrat conclu antérieurement. Dans tous les cas, la responsabilité totale de APPOINT SPRL envers le client est limitée à 50 % de la valeur totale du contrat. APPOINT SPRL n'est pas responsable des dommages ou pertes indirects, y compris le manque à gagner, la perte de données, la récupération de données, les revenus, le chiffre d'affaires ou d'autres pertes financières ou commerciales, qu'ils résultent ou non du non-respect d'une obligation contractuelle ou extra-contractuelle.

11. Droits de propriété intellectuelle

11.1. Tous les droits de propriété intellectuelle ou industrielle sur tous les produits développés ou mis à disposition dans le cadre du contrat (y compris les logiciels ou autres matériels tels que les analyses, les conceptions, la documentation, les rapports, les devis, etc.) appartiennent exclusivement à APPOINT SPRL. Sans l'autorisation explicite de APPOINT SPRL, le client n'est pas autorisé à modifier ou à traiter le produit livré dans des sites Web, boutiques en ligne, applications Web, produits et/ou services autres que ceux pour lesquels il a été initialement réalisé.

11.2. APPOINT SPRL accorde au client un droit d'utilisation non exclusif et non transférable sur toutes les œuvres qu'elle a développées pour le client dans le cadre du présent contrat, y compris les œuvres de tiers sur lesquelles APPOINT SPRL a obtenu un droit d'utilisation et qui sont indispensables au fonctionnement. Le client acquiert ce droit d'utilisation à partir du moment où il a rempli intégralement toutes ses obligations envers APPOINT SPRL en vertu du contrat.

11.3. Les idées, travaux, concepts ou dessins spécifiquement développés pour le client demeurent à tout moment la propriété de APPOINT SPRL, sauf accord contraire explicite et écrit. S'il en est expressément convenu autrement par écrit, APPOINT SPRL cède au client tous les droits relatifs aux idées, travaux, concepts ou dessins qui ont été développés spécifiquement pour le client, à condition que le client ait rempli intégralement ses obligations de paiement. Le client accorde à APPOINT SPRL une licence perpétuelle et libre de droits sur ces œuvres, qui comprend le droit d'utiliser ces œuvres dans le cadre des activités commerciales de APPOINT SPRL, ainsi que de fournir des services aux clients actuels et futurs de APPOINT SPRL, et ce au sens le plus large.

11.4. APPOINT SPRL se réserve le droit d'utiliser à d'autres fins les connaissances acquises lors de l'exécution des travaux, pour autant qu'aucune information confidentielle ne soit portée à la connaissance de tiers.

12. Noms de domaine

12.1. L'enregistrement des noms de domaine avec le ccTLD (domaine de premier niveau national) .be est effectué conformément aux réglementations de l'organisation sans but lucratif DNS BELGIUM. Le client accepte les conditions générales pour l'enregistrement du nom de domaine et déclare avoir été informé par APPOINT SPRL que les conditions générales sont disponibles sur le site www.dns.be. Pour l'enregistrement de noms de domaine avec le ccTLD .nl, le client accepte dans les mêmes conditions les règles énoncées sur www.nic.nl. Pour l'enregistrement de noms de domaine avec le ccTLD .EU, le client accepte dans les mêmes conditions les règles énoncées sur www.eurid.eu. APPOINT SPRL n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne l'enregistrement de noms de domaine de mauvaise foi, la transmission de noms de domaine qui violeraient les droits de tiers, etc. Le client exonère dans tous les cas APPOINT SPRL pour toutes réclamations éventuelles de tiers en conséquence de l'enregistrement du nom de domaine en question.

13. Hébergement

13.1. Le client qui utilise l'hébergement proposé par APPOINT SPRL n'est pas autorisé à utiliser les services ou systèmes offerts par APPOINT SPRL, y compris l'espace de stockage proposé, pour commettre des infractions à la légalité, causer des dommages ou des nuisances à l'égard de APPOINT SPRL. Les activités du client ne peuvent pas non plus donner lieu à de tels inconvénients. En principe, le client est libre de remplir l'espace hébergé comme il l'entend, à condition qu'il agisse de bonne foi et ne viole pas les règles de droit applicables et/ou les droits de tiers, y compris par des atteintes à l'ordre public et aux bonnes mœurs. Il est absolument interdit d'utiliser l'espace virtuel dans le cadre des finalités suivantes :

- L'utilisation en vue de la promotion et/ou de la distribution de produits et/ou services interdits, tels que des drogues illicites, des armes illégales, etc. ;
- L'utilisation de procédés, programmes, techniques de *spamming* (multipostage abusif) ou autres pratiques susceptibles d'entraver ou d'occasionner des dommages à APPOINT SPRL ou à d'autres parties, indépendamment du fait que cela ait un impact réel sur les services d'hébergement de APPOINT SPRL ;
- L'utilisation en vue de promouvoir, d'inciter à faciliter et/ou à réaliser des actes et activités illégaux ou pénalement punissables. Cela doit être interprété de la manière la plus large possible et comprend, entre autres, la perpétration d'actes frauduleux et la distribution et la promotion, par exemple, de matériel de pornographie (enfantine) ;
- L'utilisation en vue de l'intrusion non sollicitée et illégale d'autres ordinateurs et réseaux sur Internet (« hacking ») en vertu de laquelle le client viole toute sécurité et/ou obtient l'accès par une intervention technique utilisant de faux signaux ou une fausse clé ou en assumant un faux statut ;
- La violation des droits de propriété intellectuelle ou industrielle de tiers ayant droit (y compris les droits sur les bases de données) ;
- Toute référence éventuelle à des sites Web de tiers qui sont utilisés aux fins d'agissements non autorisés.

13.2. APPOINT SPRL se réserve le droit de retirer de l'espace hébergé tout contenu contrevenant après que le client en a été informé. L'exécution des services d'hébergement implique le stockage de différents types de contenus, tels que du texte et des images, sur l'espace virtuel. APPOINT SPRL obtient une autorisation explicite et illimitée de reproduire le contenu protégé dans l'espace de stockage virtuel, de le communiquer au public ou de le distribuer ultérieurement si cela est nécessaire à l'exécution dans la pratique des services d'hébergement. Le client assume la responsabilité totale et exclusive de l'utilisation qui est faite de son espace de stockage virtuel. À cet égard, le client doit également garantir le traitement personnel et confidentiel de toutes les données de connexion qui lui sont attribuées, telles que le nom d'utilisateur et le mot de passe. Le client doit informer APPOINT SPRL en cas de (suspicion de) violation de la confidentialité.

13.3. Le client exonère APPOINT SPRL de toute responsabilité en cas de réclamation éventuelle de tiers à cet égard, qui aurait pu survenir de quelque manière que ce soit par l'utilisation des services d'hébergement par le client, ou par le non-respect par le client de ses obligations en vertu du contrat ou des présentes conditions générales.

14. Informations confidentielles

14.1. Les parties s'engagent à traiter comme strictement confidentielles les informations reçues de l'autre partie et à ne pas les divulguer ou les faire connaître à des tiers de quelque manière que ce soit, à

n'utiliser les informations confidentielles que dans le cadre et les limites de l'exécution du présent contrat et à protéger les informations confidentielles contre le vol, la perte, les dommages et/ou l'accès non autorisé par des tiers. Les informations confidentielles comprennent, entre autres, les informations exclusives (sous quelque forme ou support que ce soit) relatives à la technologie, à la stratégie, à la conception, aux produits, aux clients, aux clients potentiels (y compris les listes de diffusion), aux méthodes techniques ou commerciales, aux tarifs, aux conditions tarifaires, aux fournisseurs, au financement, aux employés et à la direction de l'entreprise.

15. Confidentialité

15.1. APPOINT SPRL respecte strictement la réglementation applicable en matière de protection de la vie privée et des données. APPOINT SPRL traite les données à caractère personnel dans l'exécution de sa mission en vertu du présent contrat entre autres à des fins administratives. Ces activités de traitement sont effectuées sur la base de la Politique de confidentialité telle que fournie sur notre site Web, <https://appoint.be/privacy-policy>. Sur simple demande, et sans frais supplémentaires, le client a le droit de consulter, de corriger ou de modifier ses données à caractère personnel en envoyant un e-mail à info@appoint.be.

16. Litiges et droit applicable

16.1. La relation contractuelle entre APPOINT SPRL et le client est exclusivement régie par le droit belge. Tous les litiges découlant directement ou indirectement du ou des contrats conclus entre APPOINT SPRL et le client, quels que soient la nature et le lieu de livraison, peuvent exclusivement être portés devant le tribunal compétent de Hasselt.