

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Généralités

Article 1

Les présentes conditions générales visent à régler la relation contractuelle entre le client et DHORIZON SRL, dont le siège social est situé Avenue du fond Marie Monseu 11 à 1330 Rixensart, enregistrée auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE.0805.612.516, ci-après «DHORIZON». DHORIZON exerce une activité de consultance en gestion d'entreprise et en services informatiques.

Article 2

§1. Les présentes conditions générales sont applicables aux activités/prestations reprises ci-dessous, exercées par DHORIZON et pour lesquelles le client a donné son accord.

Sont visées, principalement, mais sans être exhaustives, les prestations suivantes :

- Consultance en gestion d'entreprise ;
 - Consultance en services informatiques ;
 - Management ad interim dans les domaines précités ;
- ci-après dénommées sous le terme général« les prestations ».

§2. Les présentes conditions générales sont également applicables à toute prestation non-reprise ci-avant et réalisée par DHORIZON dans le cadre de son activité.

§3. Par « client » est visé le professionnel faisant appel aux services de DHORIZON et, le cas échéant, ayant validé l'offre, conformément aux présentes conditions générales.

Application des conditions générales

Article 3

§1. Les présentes conditions pourront être modifiées à tout moment par DHORIZON. Celle-ci s'engage à en informer le client dans les plus brefs délais.

La nouvelle version des conditions générales ne sera applicable qu'aux contrats conclus postérieurement à leur entrée en vigueur.

Des dérogations aux présentes conditions générales restent possibles, par l'intermédiaire de conditions particulières, de prestations de service ou contractuelles.

Le cas échéant, en cas de contradiction entre les présentes conditions générales et les conditions particulières, de prestations de service ou contractuelles, ces dernières prévalent.

§2. Le client est lié par ces conditions générales dès apposition de sa signature sur l'offre telle que mentionnée à l'article 6. Il est présumé en avoir pris connaissance et les avoir comprises. En cas de validation de l'offre par voie électronique, le client est lié par ces conditions générales dès accord transmis à DHORIZON par la voie électronique ou confirmé par DHORIZON par écrit, sous quelque forme que ce soit.

Obligation de moyens

Article 4

Les prestations sont qualifiées d'obligations de moyens sauf mention contraire convenue expressément entre DHORIZON et le client. DHORIZON s'engage à mettre

tout en œuvre en vue de la réalisation de la ou des prestation(s) demandée(s) par le client. DHORIZON n'est cependant pas tenu de mettre en œuvre des moyens de nature disproportionnée au regard de l'objectif à atteindre.

Documents électroniques

Article 5

Dans le cas où l'offre ou tout autre communication entre les parties, font l'objet d'un échange électronique (e.a. par voie d'e-mail) entre le client et DHORIZON et que, par conséquent, la vente est conclue en dehors du siège d'exploitation du client, le client accepte expressément que les échanges électroniques constituent la relation contractuelle et peuvent servir de preuve à l'existence de celle-ci.

Offre – Prix et documents contractuels

Article 6

§1. Après contact avec le client, DHORIZON remet une offre de prix pour la ou les prestation(s) souhaitées. Cette offre est gratuite et a une validité de 30 jours calendrier à partir de sa date d'émission sauf stipulation contraire écrite.

§2. L'offre est établie avec minutie par DHORIZON sur base :

- d'une demande formulée par le client ;
- et/ou de la transmission par le client des informations nécessaires à l'établissement de l'offre ;
- et/ou de la visite préalable de DHORIZON sur les lieux où auront lieu les prestations ;
- et/ou de la rencontre entre les parties.

§3. L'accord du client, quant au contenu de l'offre, est donné par apposition de sa signature sur l'offre et accompagnée de la mention manuscrite « Bon pour accord » ainsi que de la date de signature. L'offre signée peut être retournée à DHORIZON, par écrit ou par courrier électronique, pour autant que l'accord du client y soit mentionné de manière visible, identifiable et non-équivoque.

§4. Des remises ou ristournes peuvent être accordées au client. Celles-ci sont déterminées individuellement par DHORIZON sur base du type de prestations et de l'importance de celles-ci, ainsi que de la relation existant ou préexistant entre DHORIZON et le client.

En aucun cas, le client n'acquiert un droit à une remise ou ristourne, même si DHORIZON lui en a accordée précédemment.

Article 7

§1. Toute heure supplémentaire dépassant les prestations initialement requises et demandées par le client ainsi que toutes prestations non expressément reprises dans l'offre remise, sont facturées par DHORIZON en sus. Toute demande non-prévue dans l'offre initiale fera l'objet d'un complément d'offre soumis à accord exprès du client conformément à l'article 6 §3 ci-avant.

Les conditions générales applicables sont identiques à celles prévues pour les prestations initialement demandées et pour lesquelles le client a donné son accord.

§2. DHORIZON conserve la possibilité de modifier le prix des prestations pour des raisons indépendantes de sa

volonté. Sont, entre autres, considérées comme raisons indépendantes de sa volonté :

- les modifications à la demande de prestations formulée par le client, effectuées après signature de l'offre pour accord. Toute modification de ce type devra être formulée par écrit auprès de DHORIZON. Celle-ci reste libre d'accepter ou de refuser la demande de modification. Le cas échéant, la modification formulée par le client donnera lieu à une modification de l'offre et du coût des prestations ;
- les révisions supplémentaires demandées par le client après livraison du travail et non-comprises dans l'offre telle que mentionnée à l'article 6.

Les conditions générales applicables sont identiques à celles prévues pour les prestations initialement demandées et pour lesquelles le client a donné son accord.

§3. Toute demande de modification formulée par le client, après remise de l'offre, devra obtenir l'accord exprès de DHORIZON. Après accord de DHORIZON, la modification formulée par le client donnera lieu à une modification de l'offre et, le cas échéant, du coût des prestations.

§4. En tout état de cause, en cas de demande urgente du client, DHORIZON se réserve le droit de majorer ses tarifs habituels de la manière suivante : multipliés par 2 (augmentation maximale).

§5. Lorsque DHORIZON est tenue de se rendre au sein des locaux du client, les prestations pour le client sont d'un minimum de 2 heures.

Paielements des prestations

Article 8

§1. Le paiement des prestations se fait mensuellement sur base des prestations réalisées et reprises, le cas échéant, sur une facture mensuelle transmise par la prestataire à la fin du mois. En cas de prestation de courte durée (s'étalant sur moins d'un mois), le paiement des prestations se fait au terme de la réalisation de la mission.

Les factures sont payables endéans les 30 jours fin de mois.

§2. En tout état de cause, DHORIZON se réserve le droit de demander le paiement d'un acompte. Dans cette circonstance exceptionnelle, le contrat ne sera considéré comme conclu et l'offre acceptée qu'après réception du montant de l'acompte par DHORIZON. En cas de retard dans le paiement de l'acompte par le client, DHORIZON ne peut garantir le commencement ou la réalisation des prestations dans les délais souhaités par le client. Après réception du paiement, DHORIZON prend contact avec le client afin de fixer le calendrier des prestations prévues dans l'offre.

§3. La facture est envoyée par courrier ou par e-mail par DHORIZON au client. Lorsque la facture est transmise par courrier, elle est présumée réceptionnée le surlendemain de sa date d'envoi (date de la poste faisant foi). Lorsque la facture est transmise par e-mail, elle est présumée réceptionnée le lendemain de sa date d'envoi. En cas d'envoi par e-mail, cet envoi est effectué à l'adresse e-mail communiqué par le client lors de la signature de l'offre. En aucun cas, DHORIZON n'est responsable si l'adresse e-mail communiquée par le client est erronée. En outre, en cas de modification de l'adresse e-mail de contact, le client est tenu d'en informer immédiatement DHORIZON. Aucun délai de paiement supplémentaire ne sera accordé au client qui a omis de transmettre la modification de l'adresse e-mail d'envoi de la/des facture(s).

§4. Les paiements sont effectués par le client par virement bancaire sur le compte de DHORIZON mentionné sur l'offre et la facture.

§5. En tout état de cause, tout montant impayé endéans les 8 jours après sa date d'échéance, même partiellement, sera productif d'un intérêt de plein droit au taux d'intérêt légal applicable dans les transactions commerciales. En cas de retard de paiement de plus de trente jours, le montant dû sera augmenté de plein droit de 125 €, à titre de clause pénale conventionnelle, forfaitaire et irréductible.

Prise en charge des frais par le client

Article 9

§1. Les frais usuels relatifs à la réalisation des prestations faisant l'objet de l'offre validée par le client, conformément à l'article 6, sont pris en charge par DHORIZON.

Par frais usuels sont visés : les frais de déplacement en Belgique, les frais d'acquisition de documentation ainsi que tous frais considérés comme « habituels et normaux » dans le cadre des prestations.

§2. Les frais supportés par DHORIZON, qui ne constituent pas des frais usuels, conformément au §1 qui précède, sont pris en charge par le client. Ces frais sont insérés de manière clairement identifiable au sein de la facture visée à l'article 8.

Sont notamment visés : les frais de déplacement à l'étranger (e.a. les billets d'avion pour des déplacements effectués à la demande et pour le compte du client, les frais de repas, de logement et autres frais liés aux voyages précités).

Indemnité en cas d'annulation et rupture du contrat

Article 10

§1. Le contrat de prestations est conclu pour une durée déterminée ou indéterminée, de commun accord entre DHORIZON et le client.

Tant DHORIZON que le client conservent la possibilité de mettre fin au contrat conclu entre parties, moyennant la notification de la rupture à l'autre partie, par écrit recommandé à la poste avec accusé de réception (ou écrit remis en mains propres avec accusé de réception) prenant effet le lendemain du jour de l'envoi (ou de la remise en mains propres) et le respect d'un délai de préavis de 20 jours calendriers au cours duquel DHORIZON assurera la continuité des prestations en cours et la transmission de toutes les informations utiles au client afin de lui permettre de poursuivre les actions éventuelles en cours. Le client peut dispenser DHORIZON d'exécuter les prestations en cours pendant la durée du préavis. Dans ce cas, la responsabilité de DHORIZON n'est plus engagée pour la partie des prestations en cours que DHORIZON ne peut mener à terme du fait de la rupture de la collaboration et du contrat.

Les parties conservent à tout moment la possibilité de mettre fin aux prestations de commun accord.

§2. En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit de tout ou partie des prestations par le client après signature de l'offre pour accord, le client est tenu d'indemniser DHORIZON à hauteur des frais déjà engagés par elle, à la date d'annulation par le client, en vue de la réalisation des prestations. DHORIZON adresse une facture au client d'un montant correspondant au montant des frais, déduction faite des montants déjà payés. En tout état de cause, l'acompte payé par le client reste dû à DHORIZON.

§3. En cas d'annulation par DHORIZON pour une raison qui lui est imputable, DHORIZON peut proposer au client, sur demande explicite de celui-ci, un confrère de qualité apte à la remplacer. DHORIZON procède également au remboursement de l'acompte éventuellement payé.

§4. Sauf lorsque des délais et formalités spécifiques sont prévus, toute annulation, pour quelque raison que ce soit, doit être effectuée par courrier recommandé postal. L'annulation prendra effet 3 jours après la date d'envoi du courrier recommandé (date de la poste faisant foi).

§5. DHORIZON se réserve le droit de refuser les prestations pour le compte du client ou d'y mettre fin, le cas échéant, pour des raisons personnelles ou liées au client (e.a. manque d'implication, manque de cohérence, non-paiement des factures ou toute autre raison de quelque nature que ce soit, le non-respect des règles de sécurité par le client et transmises par DHORIZON lors de l'information ou la formation).

Délais de réalisation

Article 11

§1. Le contrat ne sera considéré comme conclu et le planning de réalisation des prestations établi, qu'après réception, par DHORIZON, de l'acompte mentionné à l'article 8 et/ou de l'offre signée par le client et pour autant que DHORIZON soit en possession de toutes les informations nécessaires à la réalisation des prestations. En cas de retard quant au paiement de l'acompte par le client, DHORIZON ne sera plus en mesure de garantir le délai d'exécution éventuellement communiqué au client lors de la transmission de l'offre.

§2. Les prestations sont réalisées par DHORIZON sur base des données et informations transmises et formulées par le client. Tout retard imputable au client entraînera un allongement des délais de réalisation, voire une annulation des prestations en cas de retard important. Dans ce cas-ci, DHORIZON adresse une facture au client d'un montant correspondant au montant des frais déduction faite des montants déjà payés, par courrier recommandé à la Poste avec accusé de réception.

§3. En tout état de cause, DHORIZON mentionne, à la demande du client, un délai de réalisation des prestations souhaité. Ce délai est uniquement mentionné à titre indicatif et peut être prolongé pour des raisons indépendantes de la volonté de DHORIZON (e.a. maladie, accident, événement de force majeure, problèmes techniques ou informatique, etc.). Le cas échéant, DHORIZON n'est aucunement redevable au client d'un quelconque paiement visant à indemniser le retard.

Livraison et fin des prestations

Article 12

En tout état de cause, et pour autant que cela s'avère nécessaire légalement ou pratiquement, DHORIZON remet au client en mains propres ou par e-mail les différents documents liés à certaines prestations réalisées, comme des rapports, etc.

Obligations du client

Article 13

§1. Le client veille à ce que le lieu au sein duquel doivent être effectuées les prestations soit libre et facile d'accès préalablement au début des prestations. Si le lieu est fermé, et qu'aucun tiers n'est dépêché expressément à

l'ouverture du lieu, DHORIZON doit être au préalable en possession de la clé ou du code d'accès. DHORIZON n'est en aucun cas responsable en cas de retard dans la réalisation des prestations pour des raisons d'accessibilité à leur lieu de réalisation. Dans cette hypothèse, DHORIZON est en droit de facturer une heure de prestation et les frais de déplacement.

§2. Le client donne accès à DHORIZON aux ateliers, salles de réunions et locaux sociaux permettant le bon déroulement des prestations.

§3. Le client veille à la bonne collaboration de lui-même, ses employés ou ses collaborateurs envers DHORIZON, afin de permettre à DHORIZON d'intervenir et de réaliser les prestations convenues dans les meilleures conditions possibles.

§4. Le client veille à donner à DHORIZON toutes les informations et le matériel (e.a. matériel de bureau, accès informatique, matériel de sécurité spécifique) nécessaires à la réalisation des prestations.

§5. Les parties exécutent leurs obligations de bonne foi et se doivent respect et égards mutuels. Les parties s'engagent à ne pas porter atteinte à la crédibilité ou à l'image de l'autre partie ainsi qu'à celle de ses représentants au travers de témoignages, de publication ou tout comportement quelconque qui peut nuire à l'autre partie pendant toute la durée de leur relation ainsi que pendant une période de 12 mois prenant cours à la fin de celle-ci.

Limitation de responsabilité

Article 14

§1. DHORIZON réalise les prestations dans les règles de l'art, selon les usages de la profession et conformément aux standards applicables aux prestations concernées. Compte tenu de ce qui précède, sa responsabilité est strictement limitée aux situations prévues dans les paragraphes qui suivent.

§2. DHORIZON exerce une activité de conseil pour les affaires. En tout état de cause, sa responsabilité est limitée à la fourniture de conseils soit une proposition de décision(s) à prendre. Le client est seul responsable de la décision finale prise sur base des conseils fournis par DHORIZON, ainsi que des conséquences qui en découlent. En aucun cas, la responsabilité de DHORIZON ne peut être mise en cause en ce qui concerne ce qui précède.

§3. DHORIZON ne peut effectuer les prestations que pour autant que le client lui ait transmis tous les éléments nécessaires à la réalisation de celles-ci et n'ait aucunement omis de lui transmettre certaines informations de nature à influencer le résultat des prestations. Le cas échéant, en cas d'omission d'informations ou d'informations manquantes, la responsabilité de DHORIZON ne peut aucunement être mise en cause dans le résultat issu des prestations.

§4. DHORIZON n'est responsable que du respect de ses obligations légales et contractuelles ainsi que des dommages directs causés par son action. DHORIZON n'est, en aucun cas, responsable de tout dommage supporté par le client et notamment, mais sans être exhaustif, elle n'est pas responsable des dommages indirects ou dommages causés à des tiers.

§5. En aucun cas le DHORIZON n'est responsable d'une annulation ou d'un report de la prestation pour des raisons indépendantes de sa volonté, telles que grève totale ou partielle de tiers à la relation, catastrophe naturelle, (risque d') attentats, épidémies importantes faisant l'objet de

mesures prises par les autorités publiques. En cas de survenance d'un événement de ce type, le client et le DHORIZON s'engagent à convenir d'un report des prestations pour autant que ce report soit possible.

Article 15

En cas de mise en cause, par le client ou par un tiers, de la responsabilité de DHORIZON, celle-ci est, dans tous les cas, limitée au montant des prestations concernées par la contestation ou la mise en cause et payées par le client. En aucun cas, le montant du dommage ne peut tenir compte d'un bénéfice espéré et non-réalisé ou d'une perte potentiellement évitée dans le chef du client.

Confidentialité et données à caractère personnel

Article 16

§1. Les données personnelles et/ou confidentielles relatives tant au client qu'à DHORIZON ainsi qu'à des tiers intervenant dans le cadre de la relation contractuelle, recueillies de quelque manière que ce soit et, essentiellement par échanges d'e-mails, mentions sur l'offre, échanges oraux, ainsi que toutes informations futures, ne sont destinées qu'à l'exécution du contrat et aux communications entre les parties. Elles ne feront l'objet d'aucune communication ou cession à des tiers, autres que les prestataires techniques si nécessaire. Tant DHORIZON que le client sont tenus de respecter la confidentialité des informations et de ne les utiliser que dans la mesure où elles sont nécessaires à la réalisation des prestations.

§2. En cas de non-respect de ce principe de confidentialité, tant DHORIZON que le client, pourront exiger indemnisation, par la partie mise en cause, du préjudice subi.

Article 17

§1. Toute donnée à caractère personnel concernant le client, telle que définie par le règlement européen sur la protection des données 2016/679 et la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physique à l'égard des données à caractère personnel, est traitée dans le respect de ceux-ci. Les données sont conservées uniquement pour des actions spécifiques à DHORIZON et ne sont, en aucun cas, transmises à des tiers ni à des fins de marketing direct ni pour toute autre finalité.

§2. Les données conservées par DHORIZON sont les suivantes : nom, prénom, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone, dates et lieu des prestations, type de prestations réalisées, numéro de TVA, coordonnées bancaires.

Le client dispose de la possibilité

- de s'opposer, sur simple demande et gratuitement, au traitement de ses données personnelles ;
- d'accéder, gratuitement, aux données le concernant conservées par DHORIZON et d'obtenir rectification des données qui seraient incomplètes, inexactes ou non pertinentes.
- de s'opposer, pour des raisons sérieuses et légitimes, à ce que les données conservées fassent l'objet d'un traitement ;
- de demander la suppression des données le concernant à DHORIZON pour autant que leur conservation ne soit pas imposée à DHORIZON par des obligations légales ;
- de demander la portabilité de ses données détenues par DHORIZON à un tiers ;

- de retirer, à tout moment, son consentement au traitement des données basé uniquement sur le consentement.

Toute demande concernant ce qui précède doit être adressée par écrit à DHORIZON, soit par courrier, soit par e-mail à contact@dhorizon.be.

§3. DHORIZON peut divulguer à des tiers des informations personnelles sur requête de toute autorité légalement autorisée à en faire la demande. DHORIZON peut également les divulguer si cette transmission est requise, en toute bonne foi, pour se conformer aux lois et règlements, pour protéger ou défendre ses droits ou ses biens ou si elle estime que le client est un danger, pour lui ou pour un tiers.

Propriété intellectuelle

Article 18

Tous les éléments réalisés par DHORIZON et remis au client sont soumis à la législation relative à la propriété intellectuelle et, plus particulièrement, aux droits d'auteur. Les documents sont établis en vue d'un usage exclusif par le client. Ce dernier ne peut, en aucun cas les reproduire tant à titre privé qu'à des fins professionnelles. A défaut, DHORIZON se réserve le droit de saisir les autorités judiciaires, de réclamer le paiement de droits d'auteur et, le cas échéant, de dommages et intérêts.

Recueil de témoignages et références

Article 19

§1. DHORIZON peut solliciter le client afin d'obtenir un témoignage, écrit, oral ou visuel, sur la réalisation des prestations et leur effet à titre personnel ou à titre professionnel.

Le client reste, à tout moment, libre de refuser ce témoignage. En cas d'acceptation, il est invité par DHORIZON à mettre son accord formel par écrit.

§2. Les témoignages recueillis par DHORIZON peuvent être utilisés à des fins documentaires ou de références.

§3. Conformément aux articles 16 et 17 des présentes conditions générales, le client autorise le DHORIZON à mentionner la relation contractuelle existant entre eux à des fins de prospection, de présentation ou de référence.

Réclamation

Article 20

§1. Toute réclamation quelconque du client devra être effectuée immédiatement de manière verbale, confirmée par écrit au plus tard dans les 3 jours qui suivent la connaissance de l'objet de la réclamation, cachet de la poste faisant foi.

DHORIZON s'engage à mettre tout en œuvre pour trouver une solution amiable et convenant à toutes les parties.

§2. Pour autant qu'une réclamation soit effectuée par le client dans les délais prévus au §1 qui précède, et pour autant que DHORIZON l'accepte, le montant de la réclamation sera limité au montant de la prestation visée par la réclamation diminuée des frais réels supportés par le prestataire.

Résolution de litiges et tribunaux compétents

Article 21

En cas de litige, la médiation entre le DHORIZON et le client est privilégiée. A cet effet, les parties s'engagent à participer à au moins une rencontre de médiation organisée par un médiateur agréé par la Commission fédérale de médiation. Si toutefois, après cette rencontre, aucun accord ne semble possible, les tribunaux

compétents sont ceux du canton et de l'arrondissement judiciaire du siège social du prestataire.

Nullité

Article 22

L'éventuelle nullité d'une disposition des présentes conditions générales n'influence en rien la nullité de l'ensemble. Si une clause est rendue nulle, les parties s'engagent à conclure une clause présentant un effet

similaire et l'insérer dans les présentes conditions générales.

Application du droit belge

Article 23

Toutes les dispositions non précisées dans les présentes conditions générales sont réglées par le droit belge en vigueur au moment de la conclusion du contrat.