

Conditions Générales Vente et Prestation de Services

En vigueur à partir du 5 juin 2024

1. PRÉAMBULE

- 1.1. La société Zileo.net SRL est spécialisée dans le développement d'outils en lignes. Zileo étudie votre métier, votre environnement, vos procédures actuelles, ainsi que vos habitudes. Sur base de cette analyse, Zileo vous propose une offre concrète de développement et de maintenance d'un logiciel sur mesure adapté à vos besoins.
- 1.2. Afin d'être le plus transparent possible, le Prestataire a mis à jour sa Politique de Conditions Générales pour ses services qui décrit clairement :
 - Les droits
 - Les responsabilités
 - La Politique de confidentialité du Prestataire
- 1.3. Les services sont prestés par la société Zileo.net SRL (ci-après dénommé le Prestataire), établie chaussée Brunehault, 258 à 7050 Masnuy-Saint-Jean (Belgique).

2. OBJET

- 2.1. Le Client est la personne physique ou morale qui a accepté une offre. L'Utilisateur, lorsqu'il est distinct du Client, est toute personne à qui le Client met à disposition les réalisations du Prestataire.
- 2.2. Sauf stipulation contraire, toutes les offres, interventions et exécutions du Prestataire sont soumises aux présentes conditions générales. Celles-ci sont réputées acceptées par le Client de manière définitive et irrévocable dès l'acceptation d'une offre, sans aucune restriction ni aucune réserve.
- 2.3. Les présentes conditions générales sont susceptibles d'être modifiées à tout moment par le Prestataire. Dans ce cas, les conditions générales applicables sont celles qui sont en vigueur à la date de la demande de prestation par le Client. Elles peuvent être consultées à tout moment sur le site <https://zileo.net>.
- 2.4. Si l'une des dispositions des Conditions Générales devait être déclarée inapplicable ou invalidée pour une quelconque raison, cette invalidité ou inapplicabilité n'affectera pas l'application ou la validité des autres dispositions des Conditions Générales.
- 2.5. D'une façon générale, le Client et le Prestataire s'engagent à collaborer activement afin d'assurer la bonne exécution du contrat. Chacun s'engage à communiquer toutes les difficultés dont il aurait connaissance, au fur et à mesure, pour permettre à l'autre partie de prendre les mesures nécessaires.

3. DISPONIBILITÉS

- 3.1. Les applications fournies par le Prestataire sont normalement accessibles à tout moment aux Clients. Une interruption pour raison de maintenance technique peut être toutefois décidée par le Prestataire, qui s'efforcera alors de communiquer préalablement aux utilisateurs les dates et heures de l'intervention. Les applications peuvent faire l'objet de mises à jour régulières de la part du Prestaire ou ses partenaires, qu'il s'agissent de mises à jour techniques ou de modifications fonctionnelles.

4. TYPES DE PRESTATIONS

- 4.1. Le Prestataire propose des prestations orientées « *Software-as-a-Service* » et notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive, la création, le design, la programmation et la maintenance d'applications informatiques et de sites internet, ainsi que l'hébergement de services et de bases de données.
- 4.2. Dans cette optique, le Prestataire fournit, en supplément à cette convention :
 - Une offre détaillant les modalités d'analyse, de développement et de mise en oeuvre d'une solution logicielle correspondant aux besoins définis en collaboration avec le Client
 - Un contrat de licence d'utilisation du ou des logiciels développés à destination du Client
 - Y inclus d'éventuelles conditions particulières dérogeant aux présentes conditions générales
 - Y inclus les frais de maintenance et les modalités de support au Client
- 4.3. Sauf convention contraire, le Prestataire n'agit pas en tant que consultant *inhouse* pour le Client ; toutes les prestations sont réalisées à distance.

5. OFFRES - DEVIS

- 5.1. Les offres du Prestataire sont établies sans engagement aucun dans son chef. Elles ne lient le Prestataire qu'à partir du moment où elles ont été expressément acceptées par le Client et qu'après confirmation écrite, adressée par voie postale ou électronique, de la commande du Client par le Prestataire.
- 5.2. Sauf stipulation contraire, les offres ou devis du Prestataire ne sont valables que pendant 30 jours calendrier. Passé ce délai, le Client devra solliciter l'établissement d'une nouvelle offre par le Prestataire.
- 5.3. En cas de devis combinés, il n'existe pas d'obligation de fournir une partie du travail contre le paiement de la partie correspondante du prix total.
- 5.4. En l'absence de tout document contractuel, il est expressément convenu entre les Parties que les emails échangés peuvent servir à l'établissement d'une relation commerciale et de ce fait constituer une preuve régulière de l'existence d'une commande et de son acceptation.
- 5.5. Un acompte de 30% minimum peut être exigé à la commande sans aucune justification, le solde étant payable selon les modalités précisées ci-dessous.
- 5.6. Si, à la demande du Client, la commande est annulée, la facturation se fera au stade actuel de l'exécution de la commande. Le montant facturé comprendra les frais encourus par le Prestataire augmentés d'une indemnisation conventionnelle s'élevant à 15 %.
- 5.7. En cas d'interruption d'un travail donné due au retard du Client à donner suite aux épreuves qui lui sont présentées, ou en cas d'interruption d'exécution d'un travail donné suite à la demande du Client, le travail, dans l'état d'exécution où il se trouve, lui sera facturé tel que prévu ci-dessus après un délai d'un mois. Passé un délai de 3 mois sans retours, la prestation est considérée comme clôturée.
- 5.8. Toute modification de commande en cours d'exécution peut entraîner une révision du prix et des délais initialement convenus. Les modifications transmises oralement, notamment par téléphone, seront exécutées aux risques et périls du Client.
- 5.9. Chaque personne ou société qui passe une commande et demande de la facturer à un tiers, devient solidairement responsable de son paiement.

6. LIVRAISON - DÉLAIS

- 6.1. La livraison est considérée comme parfaite au jour de la première présentation du résultat au Client.
- 6.2. Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif et commencent à courir le jour ouvrable de la remise au Prestataire de tous les éléments nécessaires à la réalisation de la commande et du paiement de l'acompte éventuel. Les délais incombant au Prestataire sont automatiquement prorogés par tout événement indépendant de sa volonté et rendant impossible ou difficile l'exécution de ses prestations et ce, aussi longtemps que dure cet événement, en ce compris les problèmes techniques ou informatiques.
- 6.3. Un dépassement de délai ne donne au Client ni le droit d'annuler la commande, ni de réclamer des dommages et intérêts. Les pénalités à titre de dommage-intérêts forfaitaires ne seront dues que si le retard des prestations a causé des dommages dûment prouvés, et seront calculés sur la valeur des prestations en retard au taux de 0,5% par semaine entière de retard avec un maximum de 5 %.
- 6.4. Si à la demande du Client l'exécution de la commande occasionne des frais supplémentaires du fait d'un délai plus court que le délai convenu ou normal, ils seront portés en compte au Client.

7. PRIX - FACTURATION

- 7.1. Les prix du Prestataire sont ceux en vigueur au jour de l'envoi du devis au Client. Sauf stipulation contraire, les prix du Prestataire sont exprimés en euro et s'entendent HTVA.
- 7.2. Les modalités de facturation (entres autres tarification, périodicité, terme) seront définies par logiciel dans le contrat de licence d'utilisation afférent.
- 7.3. Le cas échéant, des factures périodiques pourront être établies pour des frais complémentaires en cas de dépassement des quota d'utilisation prévus dans ce même contrat de licence d'utilisation.
- 7.4. En cas de supplément de plus de 20 %, le Client disposera de 30 jours calendrier pour résilier sans préavis son contrat de licence d'utilisation par lettre recommandée. Le montant restant de l'abonnement sera remboursé au prorata des jours restants.

8. ACCOMPLISSEMENT DE LA COMMANDE

- 8.1. Tout travail sera planifié dès réception par le Prestataire de l'acceptation expresse du devis ou de l'offre établi par le Prestataire à la demande du Client et du paiement de l'acompte éventuel exigé par le Prestataire conformément à l'article 3.5 ci-dessus.

- 8.2. Le Prestataire se réserve le droit de refuser toutes prestations et tous travaux manifestement contraires aux bonnes mœurs, à caractère raciste et/ou illégal. Les prestations commandées au Prestataire par le Client sont sous son unique responsabilité. Si le Client devait renoncer à son projet pour quelque motif que ce soit, non imputable à une faute du Prestataire, il ne pourra se délier du contrat que moyennant le paiement de l'indemnité de dédit prévue à l'article 3.6 ci-dessus.
- 8.3. Sauf convention contraire, les prestations de services se matérialisent sous la forme de fichiers électroniques ou de services mis à disposition en ligne au travers d'un accès internet.
- 8.4. Tous les fichiers, textes, images, vidéos, ... échangés entre le Prestataire et le Client seront conservés et archivés par le Prestataire pendant une période de 1 an. Passé ce délai, ceux-ci pourront être détruits.

9. DROIT DE RÉTRACTATION

- 9.1. Le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours calendrier à compter de la date de conclusion du contrat ou de la livraison effective du bien. Si le Client souhaite exercer son droit de rétractation, il est tenu d'en avvertir le Prestataire via l'adresse mail jonathan@zileo.net.
- 9.2. Les biens physiques doivent être retournés au plus tard 14 jours après avoir fait valoir son droit de rétractation.
- 9.3. Ce droit de rétractation ne vaut pas pour les biens et services réalisés sur mesure, sur base des besoins spécifiques du client.

10. CONTENU PRÉJUDICIALE – DROITS DES TIERS

- 10.1. Toutes les informations contenues dans les conceptions réalisées par le Prestataire relèvent de la seule responsabilité du Client. Le Prestataire ne peut nullement être tenu responsable des erreurs non indiquées par le Client.
- 10.2. Le Client garantit au Prestataire que les éléments qu'il lui remet pour l'exécution de ses commandes peuvent être librement utilisés, sans restriction aucune, pour les besoins de celles-ci, et il l'exonère de toute responsabilité à cet égard. Il garantira notamment au Prestataire contre tout recours d'un tiers revendiquant des droits sur lesdits éléments. Le Client tiendra également indemne le Prestataire de tout préjudice. En cas de plainte d'un tiers, le Prestataire se réserve le droit de supprimer purement et simplement l'accès et/ou de stopper la diffusion de tout contenu susceptible de porter atteinte aux droits du plaignant, sans recours possible du Client. En tout état de cause, le Client garantira le Prestataire contre tout recours qui serait exercé par un tiers en raison de la diffusion ou de la publication de contenus illicites ou préjudiciables.

11. DROITS INTELLECTUELS

- 11.1. Sous réserve des droits qui ont été cédés ou concédés par le Prestataire au Client en vertu d'une disposition contractuelle expresse particulière, le Prestataire reste titulaire de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle (droit d'auteur, droits voisins, droit des dessins et modèles, droits sur les programmes informatiques et bases de données, etc.) afférents aux créations et au matériel qui ont été réalisés en exécution du contrat. Est également visé le matériel de conception préparatoire. Une idée proposée par le Client ne constitue pas, en soi, une création.
- 11.2. Le Prestataire accorde toutefois au Client l'autorisation d'utiliser et d'exploiter les créations et services adressés à ce dernier conformément à leur destination, dans le strict respect des limites et aux conditions précisées dans le contrat de licence d'utilisation. Cette autorisation ne comporte cependant aucune cession de droits et ne s'étend qu'aux actes d'exploitation nécessaires à l'utilisation normale des créations par le Client (exploitation primaire), à l'exclusion de toute autre forme d'exploitation dérivée (adaptation, merchandising, etc.). En cas de doute quant à la portée de l'autorisation et à défaut de toute précision à cet égard, la destination du matériel livré au Client est réputée correspondre strictement à la première utilisation qu'il en fait. Ceci ne vaut que pour le matériel définitif livré au Client par le Prestataire ; les projets, croquis, et autres travaux préparatoires ne peuvent être exploités sans l'accord écrit et préalable du Prestataire qui en conserve la propriété et peut en exiger la restitution à tout moment. L'autorisation d'exploitation consentie par le Prestataire au profit du Client conformément à ce qui précède est liée au respect par ce dernier de toutes les obligations qui lui incombent, dont le règlement intégral des sommes dues au Prestataire.
- 11.3. Lors de chaque publication des créations du Prestataire, le Client s'engage à y faire figurer le logo du Prestataire de manière visible et dans la mesure compatible aux usages en matière publicitaire. Le Client

ne peut s'opposer à la mention du nom du Prestataire, même si le travail mentionne déjà le nom d'un éditeur de logiciels, programmeur, d'un intermédiaire ou autres.

- 11.4. Sauf stipulation contraire, le Client autorise le Prestataire à diffuser sur son site Internet ou sur d'autres supports promotionnels tout ou partie des créations livrées à ce dernier, dans le respect de la clause de confidentialité, et à reproduire sa marque ou les autres signes distinctifs apparaissant dans les créations, et ce, aux seules fins de référencement (portfolio).

12. PROPRIÉTÉ DES DONNÉES - VIE PRIVÉE - SÉCURITÉ

- 12.1. Sauf mention contraire, le Client est le responsable du traitement des données à caractère personnel collectées et enregistrées par le logiciel qu'il a commandé au Prestataire, qui agit en tant que sous-traitant. Il prend les mesures nécessaires pour traiter les données conformément au règlement européen sur la protection des données (GDPR).
- 12.2. Le Client fournit au Prestataire une licence d'utilisation de ces données afin d'exploiter ses services, ainsi qu'à des fins de recherche et développement et d'amélioration du service à ses Clients. Les données ne pourront être transmises à des tiers. Le Prestataire développe et met à disposition ses Services dans le respect du règlement européen sur la protection des données. Le cas échéant, les droits et devoirs des Parties sont explicités dans un contrat séparé.
- 12.3. Les données à caractère personnel pour la prospection et de l'exécution des contrats sont traitées conformément au Règlement Européen pour la protection des données (GDPR), notamment pour l'exercice des droits et la sécurité des données. Elles font l'objet d'une politique de confidentialité propre à chaque logiciel de chaque Client.

13. SÉCURITÉ

- 13.1. Le Client désigne de son propre chef les Utilisateurs de son ou ses logiciels, ainsi que leurs droits respectifs.
- 13.2. Les Utilisateurs sont responsables de garder en sécurité leur mot de passe et autres secrets d'authentification. Ceux-ci sont personnels.
- 13.3. Le Prestataire met en œuvre les précautions raisonnables eût égard à la nature des données, pour prévenir les accès et utilisations non autorisés à ces données, sans toutefois mettre en péril la fonctionnalité du service. Le Client comprend qu'il s'agit d'un équilibre entre les risques et les bénéfices et que tout gain en sécurité résulte généralement en une perte de fonctionnalité. Dans la mesure du possible, cet équilibre aura été discuté préalablement avec le Client. En cas de brèche résultant en une fuite de données, le Prestataire informera le Client dans les 48 heures de la découverte.

14. MODALITÉS DE PAIEMENT

- 14.1. Les factures sont payables par virement bancaire sur le compte du Prestataire, au plus tard à l'échéance mentionnée sur la facture.
- 14.2. Toute facture est réputée acceptée à défaut de contestation précise communiquée au Prestataire par le Client par recommandé dans les 8 jours de la réception de la facture. Passé ce délai, les réclamations éventuelles du Client ne pourront plus être prises en considération par le Prestataire.
- 14.3. Le Prestataire se réserve le droit, sans aucun avertissement préalable, en cas de non-paiement dans les 15 jours de l'échéance de la facture, de supprimer l'accès et/ou de stopper la diffusion de toutes créations réalisées par le Prestataire au profit du Client, et/ou de suspendre l'exécution des contrats en cours, que ceux-ci soient ou non en rapport avec la ou les commandes impayées, jusqu'au remboursement de l'intégralité des montants dus, y compris les indemnités et les intérêts de retard, fixés à 15 % de la créance par nombre de jours de retard, sans aucun recours possible du Client.
- 14.4. Le contrat de licence d'utilisation est conclu pour une durée indéterminée. Le Client peut résilier le contrat sans indemnité moyennant un préavis de 3 mois, sans prétendre au remboursement des sommes déjà payées.

15. GARANTIE

- 15.1. Les réalisations sur-mesure sont garanties pendant 90 jours contre toute erreur privant la réalisation de sa fonctionnalité et résultant de la responsabilité du Prestataire. Pendant ce délai, le Prestataire réalisera les corrections nécessaires à ses frais. Toute réclamation relative aux prestations doit être signalée par écrit au Prestataire et dûment motivée par le Client.

- 15.2. Aucune réclamation n'est recevable si elle n'a pas été adressée au Prestataire dans les 90 jours calendrier de la livraison au Client du matériel commandé. Les autres omissions, erreurs ou vices de conception éventuels qui se manifesteraient et auraient échappé à la vigilance du Client lors des présentations intermédiaires et/ou au moment de l'approbation définitive du projet ne peuvent être imputés au Prestataire qui procédera le cas échéant aux rectifications nécessaires aux frais du Client, celui-ci ne pouvant en aucune façon tirer argument de la découverte de ces erreurs pour postposer le paiement des factures arrivées à échéance.

16. RESPONSABILITÉS

- 16.1. Le Prestataire et son Client se soumettent aux dispositions du droit commun de la responsabilité dans le cadre de leur relation contractuelle.
- 16.2. Sauf stipulation contraire expresse (via contrat SLA séparé), le Prestataire met tout en oeuvre pour assurer, sans le garantir, une disponibilité maximale de 99,8% du ou des logiciels du client. À ce titre, le Prestataire met en place des mécanismes d'audit et de suivi du ou des logiciels du Client, lui permettant un suivi pro-actif opérationnel de même qu'une veille technologique.
- 16.3. Le Prestataire n'est responsable que des travaux, études, créations ou projets qu'il a lui-même exécutés, ou par le biais de ses Sous-traitants. Sauf en cas de faute avérée dans son chef ou dans le chef de son Sous-traitant, le Prestataire ne peut pas être tenu responsable à l'égard du Client des dommages directs et indirects (notamment, la perte de bénéfices, le manque à gagner, ou la perte d'opportunité) résultant d'une action fautive du Client et/ou d'une mauvaise utilisation des applicatifs et logiciels. Dans l'hypothèse où le Prestataire serait déclaré responsable d'un dommage causé au Client, sa responsabilité ne pourra en tout état de cause être engagée qu'à concurrence des montants facturés au Client annuellement. Le Client s'engage à ce titre notamment à conserver l'intégralité des originaux de toutes les ressources mises à disposition du Prestataire. De plus, le Prestataire n'est en aucun cas responsable des défauts causés directement ou indirectement par la faute ou négligence du Client lui-même, d'une personne agissant pour le compte du Client et/ou en son nom, d'un Utilisateur, ou d'un tiers.
- 16.4. Le Prestataire et le Client conviennent d'appliquer le droit commun en ce qui concerne la force majeure (articles 5.99, 5.100 et 5.226 du code civil). On entend par « force majeure » toute situation ou tout événement imprévisible et exceptionnel, indépendant de la volonté des parties et non imputable à l'une d'elles, qui empêche l'une des parties d'exécuter une ou plusieurs de ses obligations contractuelles et qui n'a pas pu être surmonté en dépit de toute la diligence déployée. Les défauts des équipements, du matériel ou des matériaux, leur mise à disposition tardive, les conflits du travail, les grèves, l'inexécution d'un sous-traitant et les difficultés financières ne peuvent être invoqués comme cas de force majeure que s'ils sont la conséquence directe d'un cas de force majeure établi. En cas de force majeure, le contrat peut être résolu de plein droit ou temporairement suspendu si l'impossibilité d'exécution du Prestataire n'est que temporaire. Si les circonstances entourant l'exécution du contrat venaient à changer, le Prestataire et le Client conviennent d'appliquer le droit commun en ce qui concerne la théorie de l'imprévision (article 5.74 du code civil). Dans ce cas, les parties pourront renégocier les termes du contrat de commun accord.
- 16.5. En cas de faute dans l'exécution du contrat engageant la responsabilité du Prestataire, celle-ci est limitée au montant de la livraison et au dommage prévisible, direct, personnel et certain, à l'exclusion des dommages indirects, immatériels tels que, notamment, les dépenses supplémentaires, la perte de bénéfices, la perte de données.

17. CLAUSE DE CONFIDENTIALITÉ

- 17.1. Le Prestataire s'engage à ne divulguer aucune information confidentielle fournie par le Client, sauf en cas de litige sur demande expresse du juge ou à la demande d'une autorité administrative en vertu de la législation en vigueur.

18. INSOLVABILITÉ

- 18.1. Le défaut de paiement à l'échéance, le protêt, tout avis de saisie, toute demande de procédure en réorganisation judiciaire, de sursis de paiement, même non officielle, l'ouverture d'une procédure de faillite ou tout autre fait laissant indiquer l'insolvabilité du Client, entraînent la déchéance du terme accordé pour le paiement, rendent immédiatement exigibles toutes les factures non encore échues,

pour quelque travail que ce soit, et confèrent au Prestataire le droit de résilier les commandes ou contrats en cours sans préavis ni indemnité.

19. HYPERLIENS

19.1. Le Prestataire peut éventuellement proposer, à titre de référence ou de complément d'information, des hyperliens vers des sites tiers. Le Prestataire n'a pas de contrôle sur la manière dont les sites et services tiers traitent les informations personnelles du Client. Il ne vérifie pas les sites et services tiers, et n'est pas responsables de ces sites et services tiers ou de leurs pratiques en matière de protection de la vie privée.

20. DROIT APPLICABLE - LITIGES

- 20.1. L'illégalité ou non-validité d'une des clauses prévues dans le contrat n'entraîne aucunement la nullité des autres clauses contractuelles.
- 20.2. La validité, l'interprétation et l'exécution de la présente convention sont soumises au droit belge.
- 20.3. Les litiges concernant les obligations découlant des dispositions du contrat peuvent être réglés de commun accord. A défaut d'un tel arrangement et avant de faire valoir leurs droits devant un tribunal, les parties peuvent décider de faire appel à une ou plusieurs personnes acceptées par elles en vue de régler les litiges, tel que par exemple un médiateur agréé.
- 20.4. Chaque Partie supporte les honoraires, frais et débours de ses avocats, conseils, comptables et autres experts respectifs, et toutes les autres dépenses engagées à l'occasion de la négociation, la préparation, la signature et l'entrée en vigueur des présentes, et des opérations et accords qui y sont visés.
- 20.5. Tout litige relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution du présent contrat n'aboutissant à aucun accord sera exclusivement réglé par les cours et tribunaux belges.