

Tnf TECH

Conditions générales – TnFTech

Généralités

Article 1

Les présentes conditions générales visent à régler la relation contractuelle entre le Client et TnFTech, dont le siège social est situé rue des Espagnols 114 à 6700 Arlon, enregistré auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 0791.763.092, ci-après « le Professionnel ».

Il convient d'entendre par « Client » dans les présentes conditions générales : toute personne morale ou physique qui a contracté un engagement avec le Professionnel, ou a reçu une offre à cet effet, à savoir : les Professionnels et le secteur public, déterminés par une identification auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises belge, ou autre organisme étranger équivalent, ainsi que les particuliers, (ou tout autre individu) non identifiés auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises belge ou autre organisme étranger équivalent.

Article 2

Les présentes conditions générales sont applicables aux activités/prestations reprises ci-dessous, exercées par le Professionnel et pour lesquelles le Client a donné son accord, quel que soit le lieu de livraison ou de prestation.

Sont visées :

- La consultation et le conseil informatique ;
- La vente de matériel informatique, de communication, de réseau et de sécurité ;
- La location de matériel informatique, de communication, de réseau et de sécurité ;
- La création, l'installation et la mise en place de structures informatiques comme les applications, les logiciels, les réseaux, les serveurs et leurs licences ;
- Le suivi, l'entretien et la maintenance des différents supports, logiciels et licences ;

Ci-après « les prestations ».

Les présentes conditions générales sont également applicables à toute prestation non-reprise ci-avant et exercée par le Professionnel dans le cadre de son activité de consultant.

Article 3

Les présentes conditions générales prévalent sur toutes autres conditions générales ou particulières. Elles pourront être modifiées à tout moment par le Professionnel. Celui-ci s'engage à en informer le Client dans les plus brefs délais.

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

Le Client est lié par ces conditions générales dès apposition de sa signature sur l'offre telle que mentionnée à l'article 5. 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 au Professionnel et confirmé par TnFTech via l'intermédiaire d'un écrit.

Les parties conservent, à tout moment, la possibilité d'y déroger par écrit et de conclure un accord sur base de conditions particulières. En cas de contradiction entre les présentes conditions générales et les conditions particulières ou contractuelles, ces dernières prévalent.

§2. Le cas échéant, si le Client est soumis à par la législation relative aux marchés publics, celui-ci s'engage à appliquer les présentes conditions générales pour autant qu'elles ne soient pas expressément en conflit avec la législation précitée. En cas de contradiction, le Client s'engage à informer le Professionnel des particularités susceptibles d'influencer la relation contractuelle existant entre le Professionnel et le Client concerné.

Obligation de moyens

Article 4

Les prestations sont qualifiées d'obligations de moyens, sauf stipulation expresse contraire. Le Professionnel s'engage à mettre tout en œuvre en vue de la réalisation de la commande. En cas de problèmes majeurs imprévisibles, indépendants de sa volonté, le Professionnel n'est cependant pas tenu de mettre en œuvre des moyens de nature disproportionnée au regard de l'objectif à atteindre.

Devis – Prix et documents contractuels

Article 5

§1. L'offre remise au Client par le Professionnel est gratuite et a une validité de sept (7) jours calendaires à compter de sa date d'émission. Cette offre est établie sur base des besoins formulés par le Client. L'offre remise au Client est indivisible.

L'offre est sujette à révision en cas de hausse du coût des matières premières/marchandises, de variation de taux de change, de modification du projet initial en cours de réalisation ou de toute autre circonstance indépendante de la volonté du Professionnel. Toute modification formulée par le Client donnera lieu à une modification de l'offre et, le cas échéant, du coût de la prestation.

L'accord du Client, quant au contenu de l'offre, peut être donné :

- Par apposition de sa signature sur l'offre accompagnée de la mention manuscrite « Bon pour accord » et de la date de signature ;
- Par confirmation transmise via courrier électronique.

En tout état de cause, l'offre signée peut être retournée par courrier postal ou par courrier électronique, pour autant que l'accord du Client y soit mentionné de manière visible, identifiable et non-équivoque. L'offre signée par le Client fait office de bon de commande et autorise le Professionnel à honorer le début des prestations. Toute commande passée auprès de TnFTech est ferme et définitive pour le Client dès réception par le Professionnel d'un bon de commande ou de tout autre support faisant état d'une commande.

§2. Dans le cas où l'offre a été émise par le Professionnel de manière informatique, entre autres consécutivement à des échanges de courriers électroniques, le Client accepte expressément que ces échanges de courriers électroniques matérialisent la relation contractuelle et peuvent servir de preuve quant à l'existence de celle-ci.

§3. Sauf disposition expressément incluse, aucune des offres transmises au Client, et même si un délai a été fixé, ne constitue un document à valeur d'engagement implicite de caractère contraignant.

§4. Des remises ou ristournes peuvent être accordées au Client. Ces remises et ristournes ne constituent aucunement un droit dans le chef du Client. Elles sont accordées compte tenu de la relation Professionnelle existant entre le Professionnel et le Client.

Elles sont par ailleurs, strictement liées au contrat concerné et ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'une généralité.

§5. En ce qui concerne les contrats, livraisons et marchés pour lesquels aucune offre écrite n'a été émise, la facture, le bon de livraison ou l'ordre de travail est également considéré comme une confirmation de commande, laquelle est réputée refléter exactement et complètement le contrat.

Article 6

§1. Le prix des prestations est établi avec précision et minutie par le Professionnel, sur base des éléments fournis par le Client.

§2. Le Professionnel 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 service formulée par le Client, effectuées après signature de l'offre pour accord. Toute modification de ce type devra être formulée par écrit auprès de TnFTech. Le Professionnel reste libre d'accepter ou de refuser la demande de modification ;
- Les demandes supplémentaires formulées par le Client après livraison des prestations et non-comprises dans le devis telle que mentionnée à l'article 5 ;
- Une modification des taux de change, des taxes applicables, des prix imposés par les constructeurs ou éditeurs ;
- Une impossibilité soudaine pour le Professionnel de se procurer, auprès du fournisseur initialement choisi, le matériel commandé par le Client et repris sur l'offre signée.

Le cas échéant, le Professionnel en informera le Client. Celui-ci reste libre d'accepter ou de refuser une modification éventuelle du prix de la prestation.

§3. Si du fait de quelque circonstance que ce soit, le Professionnel a partiellement satisfait à ses obligations, ce dernier se réserve le droit, sur base intermédiaire, de facturer séparément les marchandises livrées ou les services prestés. Le Client est tenu d'acquiescer ces factures comme s'il s'agissait d'un contrat distinct.

§4. Le Professionnel propose une tarification horaire transparente et sans équivoque. La tarification horaire présente les particularités suivantes :

- Un minimum de 1h00 sera réalisé en cas d'intervention sur site (première heure indivisible) ;
- Lors d'une intervention sur site, toute demi-heure entamée est due et comptabilisée au Client ;
- Lors d'une intervention à distance, tout quart d'heure entamé est dû et comptabilisé au Client.

§5. Le Professionnel propose également un forfait d'intervention (pack horaire) comprenant un nombre d'heures défini de commun accord par le Professionnel et le Client. Les forfaits de moins de 100 heures sont valables pour une durée d'un an (de date à date). Les forfaits égaux ou supérieurs à 100 heures sont valables pour une durée de deux années (de date à date). Le délai prend cours le jour de la signature de l'offre du forfait établi par le Professionnel. Les heures non prestées et/ou utilisées par le Client au terme de la période d'un an ne sont ni reportées ni remboursées au Client.

Le pack horaire présente les particularités suivantes :

- Un minimum de 2h00 sera réalisé en cas d'intervention sur site ;
- Lors d'une intervention sur site, toute demi-heure entamée est due et sera déduite du forfait ;
- Lors d'une intervention à distance, tout quart d'heure entamé est dû et sera déduit du forfait.

§6. Le Professionnel propose, sous la forme d'abonnement, des contrats de maintenance personnalisés en fonction des besoins et attentes formulés par le Client. Ces contrats sont soumis aux modalités qui y sont expressément incluses et comprennent, entre autres, les services spécifiés, la durée du contrat, les tarifs applicables, les obligations du Professionnel et du Client, ainsi que les modalités de résiliation. En acceptant un contrat de maintenance sous forme d'abonnement, le Client reconnaît avoir pris sa décision commerciale en parfaite connaissance de cause après avoir été dûment informé par le Professionnel des avantages et limites du contrat ainsi que de toutes les modalités contenues dans ledit contrat.

§7. Le Professionnel propose, sur demande explicite du Client, des conseils d'achat personnalisés selon les besoins formulés par ce dernier. Ce service est facturé au Client, à raison d'une heure de prestation, dans le cas où ce dernier ne passerait pas commande après établissement du devis.

Location de matériel

Article 7

§1. Obligations de TnFTech

TnFTech s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession.

TnFTech s'engage à :

- 7.1.1. Maintenir en état de fonctionnement le matériel. En cas de défaillance du matériel loué au Client, TnFTech s'engage à remplacer la pièce défectueuse dans les meilleurs délais possibles, à l'exception d'un cas de défaillance qui ne serait pas de son fait, ou toute autre intervention qui nécessiterait une interruption du service excédant les délais habituels de remplacement. Dans ce dernier cas, TnFTech en informe immédiatement le Client.
- 7.1.2. Intervenir rapidement sur demande du Client en cas d'incident non consécutif à une mauvaise utilisation du matériel.
- 7.1.3. Assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils, conformément aux règles et usage de sa profession.

§2. Obligations du Client

- 7.2.1. Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du matériel consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura fourni son (ou ses) mot(s) de passe. De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte du ou des mots de passe précités.
- 7.2.2. Il incombe au Client de veiller au matériel concerné et de prévenir toute utilisation inadéquate, tout manque d'entretien ou tout mauvais traitement dudit matériel. Il en assurera les frais d'entretien et les réparations éventuelles sans pouvoir prétendre à une quelconque diminution du loyer ou résiliation du contrat. Le Client s'engage également à faire assurer par ses soins et à ses frais le matériel dont il est question pendant la totalité du contrat.
- 7.2.3. Il s'engage à restituer le matériel à ses frais et sous sa responsabilité dans son conditionnement initial et en bon état de fonctionnement, sous réserve d'une usure normale consécutive à l'emploi par des utilisateurs techniquement compétents.
- 7.2.4. En cas de non-restitution du matériel pour quelque raison que ce soit par le Client, ce dernier remboursera la contre-valeur majorée d'une indemnité forfaitaire équivalente à 3 mois de loyer. Le Professionnel conserve la propriété des équipements loués (matériels et logiciels) pendant toute la durée du contrat.
- 7.2.5. Les loyers sont payables par anticipation. Toute période commencée est due. Le non-paiement d'un seul loyer à son échéance pourra entraîner la résiliation automatique du contrat de location ainsi que la reprise par le Professionnel des équipements loués et l'exigibilité de relocation égale à l'intégralité des loyers restants dû, majoré de frais administratifs. Les équipements loués ne pourront jamais être donnés en gage, échangés ou transférés en propriété par le Client.
- 7.2.6. Il appartient au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses données dans le cas où TnFTech ne lui fournit pas le système de sauvegarde.
- 7.2.7. Il appartient au Client de s'acquiescer de toute licence ou droit d'utilisation contracté auprès de TnFTech ou d'un tiers. À défaut, TnFTech se réserve le droit de suspendre le service sans préavis.
- 7.2.8. TnFTech se réserve la possibilité d'exercer des contrôles sur l'utilisation des services fournis et liés aux installations. TnFTech se réserve le droit de suspendre sans préavis le service, et de procéder à la résiliation du contrat de location du matériel, dès lors que le maintien du matériel du Client constitue un risque trop important pour l'infrastructure de TnFTech, ou encore en cas de non-respect par le Client des conditions particulières et générales de TnFTech et, de manière générale, de l'ensemble des lois et règlements en vigueur, ainsi que des droits des tiers.

§3. Protection contre les attaques

TnFTech ne dispense en aucun cas le Client de procéder à la sécurisation de son service, de mettre en place des outils de sécurité (pare-feu, anti-virus, ...) de procéder régulièrement à la mise à jour de son système, sauvegarde de ses données, ou encore de veiller à la sécurité de ses programmes informatiques (scripts, codes, etc.).

Article 8

Le Professionnel peut intervenir, sur demande du Client, en-dehors des prestations planifiées.

En tout état de cause, en cas d'urgence, l'application de tarifs majorés est applicable de la manière suivante :

- Demande d'intervention dans l'urgence endéans un délai de 12h : prix habituel de l'intervention majoré de 100% ;
- Demande d'intervention dans l'urgence endéans un délai de 24h : prix habituel de l'intervention majoré de 50%.

Durée du contrat et paiements des services

Article 9

§1. Le paiement des services par le Client est effectué de la manière suivante :

- 9.1.1. Lorsqu'aucune offre n'a été remise au Client par le Professionnel :
 - Sauf mention contraire, les factures sont payables au comptant, sans escompte, à l'adresse du Client, à l'adresse du siège social de TnFTech ou au numéro de compte bancaire de TnFTech.
- 9.1.2. Lorsqu'une offre a été remise au Client par le Professionnel :
 - Sauf mention contraire, paiement de la facture pro forma du montant de l'offre à la date de signature de l'offre pour accord ;
 - Sauf mention contraire, paiement du solde encodés les 14 jours à compter de la date d'émission de la facture transmise à la fin des prestations par le Professionnel au Client.

En aucun cas, le Professionnel n'est responsable d'une erreur commise par le Client dans l'adresse e-mail et/ou postale communiquée.

En outre, en cas de modification de l'adresse e-mail et/ou postale, le Client est tenu d'en informer immédiatement le Professionnel. Aucun délai de paiement supplémentaire ne sera accordé au Client qui a omis de transmettre la modification de l'adresse d'envoi de la/des facture(s), qu'elle soit postale ou électronique.

§2. L'action en paiement de la totalité de la somme due est dans tous les cas immédiatement exigible, en cas de non-paiement ponctuel à l'échéance (d'un délai convenu) de l'un des postes. Sont à prendre en compte les cas de faillite, de réorganisation judiciaire, de désignation d'un administrateur provisoire demandée par le Client, de saisie des biens ou des créances du Client, de décès de celui-ci ou – pour autant qu'il s'agisse d'une personne morale – de dissolution de celui-ci.

§3. Toute facture impayée à l'échéance, même partiellement, sera productive de plein droit et sans qu'une mise en demeure ne soit nécessaire, de frais de rappel et/ou mise en demeure conformément au tableau suivant :

Frais de rappel	7,5 € + frais postaux
Frais de mise en demeure	15 € + frais postaux

Majoré d'une indemnité forfaitaire conforme au tableau repris ci-après :

Montant restant dû	Clause indemnitaire
0 à 150 €	20 €
150,01 à 500 €	30 € + 10% du montant dû sur cette tranche
500,01 € et plus	65 € + 5% du montant dû sur cette tranche, avec un plafond de 2000 €

Ainsi que d'intérêts de retard au taux directeur visé à l'article 5, alinéa 2 de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, majorés de huit points de pourcentage et arrondi au demi-point de pourcentage supérieur, sur la totalité du montant encore impayé et sans préjudice des droits qui reviennent au Professionnel. Le non-paiement d'une facture à l'échéance a notamment pour effet que toutes les factures qui ne sont pas encore échues deviennent exigibles, sans mise en demeure préalable écrite.

§4. Dans le cas où le Professionnel est contraint de confier une (partie de) facture restée impayée à un tiers pour encaissement, le montant de la facture sera augmenté de 20% avec un minimum de cent (100) euros, à titre de clause pénale conventionnelle, forfaitaire et irréductible. La totalité des frais, dont les frais de procédure et les frais de conseils juridiques du Professionnel, sont à charge du Client. Le tout sans préjudice du droit du Professionnel de faire observer ou de résilier le contrat, avec ou sans dommages et intérêts.

§5. Tous les paiements effectués par le Client servent à acquitter en premier lieu les intérêts dont il est redevable au Professionnel, ainsi que les frais de recouvrement encourus par TnFTech, et sont ensuite déduits des créances encore impayées les plus anciennes.

Sous-traitance

Article 10

TnFTech se réserve le droit de faire appel à un sous-traitant, dans le cadre des prestations à réaliser pour le compte du Client. Le cas échéant, la relation entre le Professionnel et le sous-traitant répond à tous les principes d'une telle relation. En cas de désignation d'un nouveau sous-traitant ou en cas de modification, le Professionnel s'engage à informer le Client par courrier électronique et permettra à ce dernier d'émettre des objections à l'encontre de ces changements. Si le Client s'oppose à un changement, celui-ci est censé avoir annulé le contrat. Le Professionnel s'engage, par ailleurs, à s'assurer du respect du règlement européen sur la protection des données par le sous-traitant auquel il fait appel.

Collaboration

Article 11

§1. Le Client apportera au Professionnel sa collaboration en temps utile et fournira les données et renseignements que le Professionnel jugera utiles ou nécessaires pour l'exécution des prestations ou des livraisons qui lui ont été confiées.

§2. Le Client mettra à la disposition du Professionnel tout ce que ce dernier jugera nécessaire pour l'exécution des prestations ou des livraisons qui lui ont été confiées (espace de travail, connexions, accès aux installations, etc.).

§3. Le Client est responsable de son propre choix de produit et de l'adaptabilité du produit aux fins qu'il vise.

§4. Le Client veille à ce que les locaux dans lesquels le Professionnel doit effectuer les travaux à son profit, dans lesquels les activités de contrôle ou de test doivent avoir lieu et/ou dans lesquels se trouvent les biens livrés sur lesquels reposent des obligations de garantie, soient mis en conformité avec les exigences du Professionnel en matière de température, de taux d'humidité, de caudatage, d'alimentation en eau et en électricité et autres exigences environnementales, et à ce que ces exigences soient maintenues en cas de continuité.

§5. Tous les frais que le Professionnel doit engager suite au non-respect, au respect non ponctuel ou au respect défectueux par le Client des obligations visées dans cet article, sont à charge du Client.

Annulation

Article 12

§1. 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 le Professionnel à hauteur des frais déjà engagés par ce dernier, à la date d'annulation par le Client, en vue de la réalisation des prestations. Le Professionnel adresse une facture au Client d'un montant correspondant au montant des frais, déduction faite des montants déjà payés. En tout état de cause, les frais engagés par le Client (entre autres acompte, etc.) restent dus au Professionnel.

§2. Outre ce qui précède, TnFTech se réserve le droit de demander une indemnité, à titre de dommages et intérêts, de 15 % du montant total de la facture – pour autant que cela soit applicable – majorée des sommes dues en vertu du §1, en cas d'annulation des prestations par le Client.

§3. Si le Professionnel a procédé à un achat et/ou une réservation, aucune annulation ne peut plus être acceptée.

§4. L'indisponibilité d'un produit du fait d'une rupture de stock ou le retard d'une prestation ne pourra entraîner l'annulation de la commande globale et ne donnera droit à aucune indemnité de la part du Professionnel.

§5. En cas d'annulation par le Professionnel pour une raison qui lui est imputable, ce dernier peut proposer au Client, sur demande explicite de celui-ci, un confrère de qualité apte à le remplacer. TnFTech procède également au remboursement de l'acompte, déduction faite de prestations et de frais déjà réalisés et engagés par le Professionnel.

§6. Toute annulation, pour quelque raison que ce soit, doit être effectuée par courrier électronique avec accusé de réception ou recommandé postal. L'annulation prendra effet 3 jours après la date d'envoi du courrier recommandé (date de la poste faisant foi) ou 2 jours après la date d'envoi de l'email avec accusé de réception.

§7. Le Professionnel ne reprend pas les marchandises livrées et acceptées par le Client.

§8. Tout rendez-vous non décommandé par le Client, au plus tard 24H à l'avance, sera dû.

Délais de réalisation

Article 13

§1. La réalisation des prestations n'est planifiée par le Professionnel qu'après réception de l'acompte précité et de l'offre signée par le Client.

§2. En tout état de cause, le Professionnel mentionne, à la demande du Client, un délai de réalisation des prestations souhaitées. Ce délai est uniquement mentionné à titre indicatif et peut être prolongé pour des raisons indépendantes de la volonté du Professionnel (entre autres maladie, accident, cas de force majeure, problèmes techniques ou informatiques, retard du fournisseur, etc.).

Le cas échéant, le Professionnel n'est aucunement redevable au Client d'un quelconque paiement visant à indemniser le retard.

§3. Il convient d'entendre par force majeure : toute circonstance indépendante de la volonté des parties ou imprévisible, faisant en sorte que le Client ne peut raisonnablement plus exiger le respect du contrat de la part du Professionnel.

§4. Tout retard imputable au Client entraînera un allongement des délais de réalisation.

§5. Le Client ne dispose pas d'un droit de rétractation compte tenu qu'il n'est pas visé par le Code de droit économique en la matière.

Livraison, montage et installation

Article 14

§1. Les éventuels travaux de montage et/ou d'installation sont toujours à charge du Client et sont calculés conformément aux tarifs en vigueur à ce moment, sauf disposition expresse écrite contraire.

§2. Les délais à respecter, y compris les délais de livraison, ne sont transmis qu'à titre indicatif et ne sont par conséquent pas des délais contraignants, de sorte que le Professionnel doit, en cas de dépassement, être mis en demeure. Le défaut pour cause de dépassement des délais à respecter ne donnera en aucun cas droit à indemnisation ou à résolution de la transaction.

§3. La période dans laquelle ou la date à laquelle le Professionnel devra avoir effectué les travaux ou les livraisons convenues est fixée en espérant que les circonstances dans lesquelles la réception/livraison aura lieu, ne changeront pas après l'acceptation du marché. En cas de changement des circonstances, quelle qu'elle soit, entraînant un retard de réception/livraison, la date de réception/livraison convenue est reportée, sans préjudice de ce qui est précisé à l'article précédent, pour le cas où le Professionnel est dans l'impossibilité, pour cause de force majeure, de respecter le contrat sur base temporaire ou permanente.

§4. S'il a été convenu que les travaux et/ou livraisons auront lieu par phases, le Professionnel a le droit de reporter le début des travaux et/ou des livraisons appartenant à une phase suivante jusqu'à ce que le Client ait confirmé par écrit l'achèvement de la phase précédente et satisfait à toutes ses obligations financières à l'égard de TnFTech concernant la livraison partielle.

§5. L'expédition, le transport et/ou le transfert des marchandises, comprenant le matériel, les supports d'information et les équipements, se font toujours à charge et aux risques du Client. Si le Professionnel estime que l'emballage d'un bien qu'il a reçu (entre autres pour réparation) est défectueux ou endommagé, le Professionnel a le droit de prévoir un nouvel emballage de qualité aux frais du Client. Le Professionnel n'est tenu de contracter une assurance, que si et dans la mesure où, ce dernier s'y est expressément engagé par écrit.

§6. Le Professionnel a le droit de continuer à considérer l'adresse indiquée en tant que telle, jusqu'à ce qu'une nouvelle adresse lui soit communiquée. Tous les préjudices qui en résultent sont à charge du Client.

Garantie

Article 15

§1. Le Professionnel ne fournit une garantie sur les produits et prestations fournis, que si et dans la mesure où, le Professionnel reçoit une garantie du fabricant ou de ses fournisseurs. Le droit à la garantie doit être démontré par le Client, au besoin au moyen de la communication des numéros de série ou de licence et/ou de la production de facture(s) émise(s) par le Professionnel contenant ces informations.

§2. L'application de la garantie éventuelle évoquée au §1 consiste en un remplacement ou une réparation par le Professionnel, pour autant que le Client ne soit pas intervenu lui-même sur le matériel concerné et que la panne ne résulte pas, selon le Professionnel, d'une utilisation inadéquate, d'un manque d'entretien ou d'un mauvais traitement du dit matériel.

§3. Sauf si la réparation sera effectuée dans le cadre de la garantie, un devis détaillé et écrit des frais de réparation sera établi à l'avance à destination du Client. Le Professionnel a le droit de porter en compte au Client les frais de détection de défauts qui ne sont pas couverts par la garantie en vertu de ces dispositions, conformément aux tarifs en vigueur chez le Professionnel, à majorer des éventuels frais de retour et de (ré)emballage. Cette règle s'applique également lorsqu'aucun défaut n'est constaté ou si le Client décide – après un relevé des frais de réparation – de ne pas faire effectuer la réparation. La garantie sur les réparations est de 30 jours.

§4. Pour le matériel vendu, l'obligation de garantie de TnFTech se limite exclusivement au remplacement et/ou à la réparation des pièces défectueuses du matériel vendu et à la main d'œuvre nécessaire au remplacement et/ou à la réparation des pièces défectueuses. Sont expressément exclues de la garantie, outre les frais d'expédition et de déplacement, toutes les autres prestations de services telles que, sans que cette liste ne soit limitative : reconfiguration de matériel, paramétrage, réinstallation de systèmes/d'applications/de pilotes, intégration, mises à jour, transferts de données/sauvegardes, etc. Ces prestations seront facturées par le Professionnel conformément aux tarifs en vigueur au jour de leur exécution. Les pièces réparées et/ou remplacées seront garanties pour la période restante de la garantie originale.

§5. Le Professionnel n'est pas tenu de prêter un matériel de substitution le temps nécessaire à la réparation ou au remplacement du matériel défectueux sous garantie.

§6. TnFTech n'offre aucune garantie, expresse ou implicite, concernant les logiciels, leur qualité, valeur marchande ou adéquation à un usage particulier. Le Professionnel ne garantit pas que le fonctionnement des logiciels soit ininterrompu ou sans défaut. La seule obligation du Professionnel en ce qui concerne les défauts de logiciels sera limitée, selon son propre choix, au remplacement du logiciel défectueux ou au remboursement du prix d'achat. TnFTech n'offre aucune garantie en cas d'incompatibilité ou de défaillance survenant après la mise à jour d'un logiciel, qu'elle ait été faite à la demande expresse du Client ou dans le cadre d'un contrat de maintenance et qu'elle ait été réalisée par le Professionnel, par le Client ou automatiquement. Outre les frais d'expédition et de déplacement, toutes les autres prestations de services nécessaires à la remise en état du système du Client telles que, sans que cette liste ne soit limitative : reconfiguration de matériel, paramétrage, réinstallation de systèmes/d'applications/de pilotes, intégration, mises à jour, transferts de données/sauvegardes, etc. seront facturées par le Professionnel conformément aux tarifs en vigueur au jour de leur exécution.

Responsabilité

Article 16

§1. TnFTech n'est aucunement responsable des conséquences dommageables causées aux tiers en raison de l'utilisation qui est faite par le Client, des prestations réalisées. TnFTech n'est, en outre, aucunement responsable des dommages causés aux tiers en raison du contenu des prestations réalisées sur demande du Client.

§2. En cas de mise en cause, par le Client ou par un tiers, de la responsabilité du Professionnel, la somme exigible est dans tous les cas, limitée au montant des prestations réalisées 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.

§3. Si le Client fournit des éléments, notamment graphiques, images, etc., au Professionnel en vue de la réalisation des prestations, le Client garantit que ces éléments peuvent être utilisés conformément à la législation relative aux droits d'auteurs (« éléments quittés et libres de tous droits »), achetés par ou propriété du Client). Dans cette situation, la responsabilité du Professionnel ne peut aucunement être mise en cause en raison d'une utilisation non conforme à la législation précitée des éléments transmis par le Client. Seul le Client sera tenu d'indemniser l'auteur en cas de reconnaissance du droit de celui-ci.

§4. L'incombe au Client de veiller au respect des droits de propriété intellectuelle et à l'utilisation licite des créations, productions et logiciels qu'il choisit d'installer ou de faire installer sur ses systèmes par le Professionnel. En aucun cas, TnFTech ne pourra être tenu responsable de l'utilisation non autorisée de logiciels par le Client. Ce dernier s'engage à indemniser le Professionnel de tout préjudice résultant de l'utilisation non autorisée de créations, productions et logiciels par le Client.

§5. TnFtech n'est responsable que du respect de ses obligations légales et contractuelles ainsi que des dommages directs causés par son action. Le Professionnel n'est, en aucun cas, responsable de tout dommage supporté par le Client et notamment, mais sans être exhaustif, il n'est pas responsable des dommages indirects, dommages causés à des tiers ou résultat non escompté.

§6. TnFtech 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 (entre autres manque d'implication, manque de cohérence, indécision récurrente, défaut de paiement de facture antérieure, absence de respect des règles de sécurité générale et/ou prévues par les présentes conditions générales, ou toute autre raison de quelque nature que ce soit).

§7. En aucun cas TnFtech 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. En cas de survenance d'un événement de ce type, le Client et le Professionnel s'engagent à convenir d'un report des prestations pour autant que ce report soit possible.

§8. Le Client est seul responsable des données, informations, images, photos ou tout autre type de document ou fichier transmis à TnFtech en vue de la réalisation de la prestation.

§9. La responsabilité totale de TnFtech pour cause de dommages indirects, en ce compris les dommages consécutifs, le manque à gagner, les pertes d'économie et les dommages résultant de l'interruption d'activité, est exclue. Ainsi, TnFtech ne sera pas responsable, entre autres, des frais et dommages résultant de l'altération, de la destruction ou de la perte de fichiers, données et autres supports d'information du Client. Le Client est supposé être à tout moment en possession de copies lisibles et intégrées des fichiers, données et autres supports d'information et est dès lors responsable de la création et de la possession, à tout moment, de sauvegardes/backups lisibles.

§10. En cas d'intégration d'un système de vidéo-surveillance, le Client se mettra en règle avec la législation en vigueur concernant la déclaration et l'enregistrement dudit système. Le Professionnel ne sera aucunement responsable en cas de manquement à ce devoir.

Confidentialité

Article 17

§1. Les données personnelles et/ou confidentielles relatives tant au Client qu'au Professionnel 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 le Professionnel 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 de la prestation.

§2. En cas de non-respect du principe de confidentialité mentionné au §1, tant le Professionnel que le Client, pourront exiger indemnisation, par la partie mise en cause, du préjudice subi.

Réserve de propriété

Article 18

§1. Tous les biens livrés restent la propriété de TnFtech jusqu'à l'entière satisfaction de toutes les obligations découlant de la présente transaction ou des transactions qui y sont liées, même si ces biens sont traités, utilisés ou incorporés dans d'autres biens. Le Professionnel obtient à tout moment en cas de mélange, traitement ou incorporation dans d'autres biens la copropriété à concurrence de la valeur des biens que le Professionnel a livrés. Le Client n'est par conséquent pas compétent, avant le paiement, pour mettre les biens en gage auprès de tiers ou pour les céder en propriété ou en prêt.

§2. Le risque de perte ou de destruction des marchandises vendues sera intégralement supporté par le Client, et ce, à partir du moment où les marchandises lui seront livrées. Jusqu'au paiement intégral, le Client est tenu d'assurer les marchandises contre le risque d'incendie et autres risques à couvrir et de les conserver avec le soin et l'identification nécessaires. Le Client est également tenu de donner au Professionnel en gage, à la première demande de ce dernier, l'ensemble de ses droits vis-à-vis des assureurs concernant les marchandises livrées en vue d'une garantie supplémentaire de l'observation de toutes les obligations découlant de la présente transaction ou de transactions qui y sont liées.

§3. Le Client s'engage à mettre à première demande les marchandises qui n'ont pas encore été payées à la disposition de TnFtech et autorise d'ores et déjà la personne qui sera désignée par le Professionnel à pénétrer dans les locaux où se trouvent ces marchandises en vue d'en prendre possession.

§4. Le Client auquel le bien vendu a été livré avant le paiement intégral de celui-ci, apposera sur ce bien une marque bien visible indiquant que le bien reste la propriété de TnFtech.

Données à caractère personnel

Article 19

§1. Toute donnée à caractère personnel concernant le Client, particulier, telle que définie par le règlement européen sur la protection des données 2016/679 est traitée dans le respect de celui-ci. Le traitement de données précitées est fondé sur base de l'intérêt légitime du Professionnel, des obligations légales qui lui sont imposées et de la nécessaire exécution du contrat. Elles sont conservées uniquement pour des actions spécifiques au Professionnel 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 TnFtech sont les suivantes :

- Nom
- Prénom
- Numéro de téléphone
- Adresse email
- Adresse postale
- Numéro de TVA/d'entreprise
- Numéro de compte bancaire

Le Client dispose des possibilités suivantes :

- De s'opposer, sur simple demande et gratuitement, au traitement de ses données personnelles ;
- D'accéder, gratuitement, aux données le concernant conservées par le Professionnel 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 au Professionnel, pour autant que leur conservation ne soit pas imposée par une obligation légale ;
- De demander la portabilité de ses données détenues par le Professionnel 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 TnFtech, soit par courrier postal à l'adresse du siège, soit par courrier électronique à info@tnftech.be.

§3. Le Professionnel peut divulguer à des tiers des informations personnelles sur requête de toute autorité légalement autorisée à en faire la demande. Le Professionnel 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 s'il estime que le Client est un danger, pour lui ou pour un tiers.

§4. Conformément à la législation applicable, dans l'Union Européenne et en Belgique, TnFtech utilise des mesures de sécurité raisonnable dans le but d'empêcher tout usage abusif et tout accès non-autorisé aux données personnelles du Client et des tiers-utilisateurs.

§5. Les données à caractère personnel seront conservées pour une durée maximum de 10 ans après la fin de la relation contractuelle.

Article 20

§1. Le contenu des prestations réalisées par TnFtech est protégé par le droit d'auteur. À ce titre, il ne peut être copié, reproduit, utilisé à des fins autres que celles qui lui sont attribuées et ce, sans l'autorisation du Professionnel.

§2. TnFtech, tout en mettant tout en œuvre pour garantir la disponibilité du/des service(s) mis à disposition, à quelque moment que ce soit, ne peut être tenu pour responsable en cas

d'indisponibilité de ceux-ci. Par ailleurs, des modifications sont possibles à tout moment pour réparations, maintenance, mise en place de nouvelles installations ou fonctions, etc.

§3. TnFtech ne peut garantir la compatibilité du/des service(s) mis à disposition avec tout matériel informatique ou logiciel utilisé par le Client ainsi que par les tiers-utilisateurs.

§4. Le Professionnel ne peut être tenu responsable en cas de virus ou autre élément affectant l'équipement informatique du Client ou des tiers-utilisateurs ou pour fait de tiers.

Références

Article 21

Le Client autorise le Professionnel à :

- Mentionner son nom et son logo à des fins promotionnelles ou commerciales ;
- Diffuser sur son site internet, sur les réseaux sociaux, ainsi que sur tout autre document physique ou virtuel, l'utilisation, par le Client, du/des solution(s) mise(s) à disposition, notamment, à des fins de prospection, de présentation ou de référence.

Réclamation

Article 22

§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, date de la poste faisant foi. L'absence de contestation équivaut à une acceptation tacite.

Le Professionnel s'engage à mettre tout en œuvre pour trouver une solution amiable et convenante 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 le Professionnel l'accepte, le montant de la réclamation sera limité au montant de la commande ou de la partie de commande faisant l'objet d'une réclamation.

§3. Le Professionnel n'est tenu de connaître des réclamations introduites que lorsque le Client concerné a, au moment de l'introduction de sa réclamation, satisfait à toutes ses obligations à l'égard du Professionnel, découlant de quelque engagement que ce soit entre lui et TnFtech.

Résolution de litiges et tribunaux compétents

Article 23

En cas de litige, la médiation entre TnFtech et le Client est privilégiée. Tous les litiges entre parties, y compris ceux qui ne sont considérés comme tels que par l'une des parties, seront réglés par les tribunaux compétents du canton et de l'arrondissement judiciaire du siège social de TnFtech.

Nullité

Article 24

§1. 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 d'une clause alternative visant à produire le même effet.

§2. Les titres des différents articles des présentes conditions servent uniquement d'indication et n'ont aucune signification pour l'interprétation de ces articles.

Application du droit belge

Article 25

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.