



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Article 1 : Application

- 1.1 Le Client qui confirme une commande chez Bisoft, accepte explicitement nos conditions générales. Celles-ci sont consultables sur notre site web www.bisoft.com à tout moment et seront transmises sur simple demande.
- 1.2 Sauf convention dérogatoire écrite, les relations de droit entre les parties sont régies par les présentes conditions générales de vente dont le Client déclare avoir pris connaissance, et qui prévalent ainsi sur les propres conditions d'achat du Client, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, à l'exception seulement d'un écrit signé par les représentants de chacune des parties.
- 1.3 La renonciation par l'une des parties à invoquer un manquement de l'autre partie ne constitue pas une renonciation à invoquer d'autres manquements, ultérieurs ou non.
- 1.4 Si une stipulation du Contrat, en tout ou partie, est déclarée non valable ou sans effet par la juridiction compétente, cette stipulation sera exécutée dans la limite de ce qui est possible ou autorisé et le Contrat sera ajusté, le cas échéant, afin de donner le maximum d'effet à l'intention première des parties et à l'économie du Contrat. Les stipulations qui subsistent conserveront leur force exécutoire.
- 1.5 Le Client ne pourra pas céder le Contrat ou toute Commande y afférente sauf autorisation préalable écrite de Bisoft.

Article 2 : Documents contractuels

Les documents contractuels liant les deux parties comprennent :

- 2.1. Les présentes conditions générales,
- 2.2. Les conditions propres à chaque contrat,
- 2.3. Les annexes rattachées à chaque contrat,
- 2.4. Les autres documents contractuels tels que : conclusions d'études préalables, document(s) méthodologique(s) de référence, cahiers des charges..., éventuellement cités en Annexe de chaque contrat.
- 2.5. En cas de divergence, les conditions générales, les contrats et leurs annexes l'emportent sur les autres documents contractuels. Et de même, les conditions propres à chaque contrat l'emportent sur les conditions générales et les annexes sur le contrat auquel elles sont rattachées.

Article 3 : Offres, confirmations d'offres et prix

- 3.1. Toutes les offres et remises de prix n'engagent le vendeur que durant le délai d'acceptation spécifié sur ses offres ; en l'absence de stipulation expresse, celui-ci est de 72 heures, sauf conditions particulières relatives à un appel d'offre.
- 3.2. Tout accord verbal de la part de son personnel ne lie le vendeur que si celui-ci a été confirmé par l'un de ses administrateurs ou une personne valablement mandatée selon les pouvoirs et limites publiés aux annexes du Moniteur Belge.

- 3.3. Les prix fournis par le vendeur ne valent qu'à titre indicatif et sont fournis sous réserve d'indication erronée, d'augmentation de prix et dans la limite des stocks disponibles.
- 3.4. Le prix indiqué est celui ayant cours le jour de la conclusion de la commande. Si, entre le jour de la commande et la date de la livraison ou de l'enlèvement, une augmentation de prix devait avoir lieu à la suite d'un changement de taux ou une modification d'impôts ou de taxes sur les marchandises, celle-ci pourra toujours être répercutée, sans que le Client ait, de ce chef, le droit de demander la résolution.
- 3.5. Les prix mentionnés sont des prix TTC, les prix sont des prix nets hors T.V.A. et sont établis pour marchandises au départ des locaux du vendeur.
- 3.6. Les prix n'incluent pas les taxes AUVIBEL, RECUPEL, BEBAT ou toutes autres taxes éventuelles.
- 3.7. Sauf dérogation, le prix de l'emballage est compris dans le prix d'achat.

Article 4 : Livraison, risques, délais de livraison

- 4.1 Dès le moment de la conclusion de la convention d'achat, la chose vendue est à compte et aux risques du Client. Pendant le transport depuis les locaux du vendeur ou ailleurs, même si la livraison doit être effectuée franco ou FOB (« Free on board »), le risque est à compte du Client, à qui il incombe de faire assurer le transport. Pour des marchandises endommagées durant le transport il est cependant demandé au Client de le notifier sur le bordereau de transport.
- 4.2 Pour chaque livraison sur le territoire belge par l'intermédiaire du vendeur, des frais de livraison sont appliqués. Les suppléments pour livraisons en urgence sont toujours à charge du Client. Tout déplacement supplémentaire occasionné par une absence lors de la première présentation à l'adresse de livraison renseignée, fera l'objet d'une facturation supplémentaire.
- 4.3 Les délais de livraison sont donnés à titre approximatif et ne sont jamais de rigueur. Ils sont respectés par le vendeur dans la mesure du possible. Des retards ne justifient aucunement l'annulation de la commande, la résolution de la vente, une réduction du prix ou une demande de dédommagement de quelque nature que ce soit.
- 4.4 En cas de troubles de fonctionnement de l'entreprise, grèves, force majeure précisée à l'article 13, accident et/ou mesures gouvernementales, le vendeur est déchargé de l'obligation de livraison et/ou d'exécution. Les troubles de fonctionnement de l'entreprise comprennent également les carences des fournisseurs du vendeur, pour quelque raison que ce soit.
- 4.5 Si des commandes ne peuvent pas être exécutées dans leur intégralité, la partie manquante sera notée pour livraison ultérieure.

Article 5 - Droit de rétractation :

- 5.1 Dans les conditions prévues aux articles VI.45 et suivants du Code de droit économique et dans le cadre de la vente à distance, le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours francs à compter de la réception de sa Commande.

Si la Commande porte sur plusieurs biens livrés séparément ou sur un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée, le délai commence à réception :

- du dernier bien ou lot,
- ou de la dernière pièce.

- 5.2 La responsabilité du Client peut être engagée en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens. Le retour des marchandises s'effectue aux frais, risques et périls du Client (il est donc conseillé de déclarer la valeur de la marchandise et de souscrire une assurance couvrant ces risques).
- 5.3 Tout produit doit être retourné dans son emballage d'origine, lequel permet seul d'assurer le transport du produit dans de bonnes conditions, avec les étiquettes de garantie, comporter l'ensemble du produit et de ses accessoires et être accompagné de façon lisible du numéro de retour. Tout produit incomplet, abîmé, endommagé et/ou dont l'emballage d'origine aura été détérioré, ne sera ni repris, ni échangé, ni remboursé.
- 5.4. Le Client ne peut pas nous retourner les packs de logiciels dont le scellé a été rompu, dont l'emballage original a été ouvert ou si ces produits ont déjà été enregistrés ou installés.

Article 6 : Réparations

- 6.1 Les marchandises défectueuses retournées au vendeur pour réparation sans description claire des défauts pourront être retournées dans le même état au Client, qui devra supporter les frais de transport.
- 6.2 Les marchandises qui sont retournées par le Client au vendeur pour réparation doivent parvenir au vendeur dans leur emballage d'origine ou à tout le moins dans un emballage adéquat.
- 6.3 Lors du renvoi de marchandises chez le vendeur pour réparation, un montant forfaitaire sera dû selon les tarifications de l'atelier, si, après examen, il apparaît que les marchandises ne sont pas défectueuses.
- 6.4 Tous les frais (réparation, devis, test, transport, emballage, etc.) sont payables au comptant. Les tests techniques que subissent tous les produits retournés seront facturés si le matériel ne présente aucune défectuosité. Le vendeur n'est pas tenu d'établir un devis préalable si les frais de réparation sont inférieurs à 100 € TVAC. Les frais techniques et administratifs pour l'établissement d'un devis sont facturés si la réparation n'est pas effectuée. Le vendeur peut retenir la marchandise jusqu'à paiement intégral.
- 6.5 Le Client est informé dès que le matériel est réparé. Le matériel sera toutefois considéré comme étant la propriété du vendeur s'il n'est pas repris dans un délai de 3 mois après la mise en demeure.

Article 7 : Conditions de paiement

- 7.1 Toutes les factures du vendeur sont payables au comptant et sans escompte à l'adresse mentionnée sur la facture, à moins que les parties n'y aient dérogé contractuellement ou qu'une date d'échéance ne soit mentionnée sur la facture.
- 7.2 Les montants non payés à 30 jours après la date de facture par une partie à l'autre portent de plein droit, par ce fait, sans rappel ni mise en demeure, un intérêt au taux de 12 % l'an. En cas de retard de paiement de plus d'un mois, il est en outre dû au vendeur, de plein droit, par ce seul fait, sans aucune formalité en compensation de l'augmentation de ses frais généraux, une indemnité forfaitairement fixée à 15% du montant de la facture, avec un minimum de 150 € sans préjudice aux susdits intérêts conventionnels et aux frais de toutes instances judiciaires qui s'avèreraient éventuellement nécessaires.
- 7.3 Le non-paiement (à son échéance) d'une seule facture entraîne l'exigibilité de plein droit de toutes les autres factures, même non échues.

Article 8 : Annulation de commande, résolution

- 8.1 Si le Client retire totalement ou partiellement sa commande ou s'il reste en défaut de prendre totalement ou partiellement réception de sa commande, le Client est redevable au vendeur d'une indemnité forfaitaire de 10 % de la valeur de la commande, sans préjudice pour le vendeur de procéder à la réception forcée de la commande. Toute annulation de commande doit être effectuée par lettre recommandée.
- 8.2 En cas de non-paiement, le vendeur se réserve le droit de suspendre les livraisons et, dans le même temps, le droit de considérer la convention comme résolue de plein droit et sans mise en demeure préalable pour la totalité ou la partie non encore exécutée.
- 8.3 Le vendeur se réserve le droit de considérer la convention comme résolue de plein droit et sans mise en demeure préalable en cas de faillite, d'insolvabilité manifeste, ainsi que lors de toute modification du statut juridique du Client.

Article 9 : Réserve de propriété

- 9.1 Toutes les marchandises livrées restent, par dérogation à l'article 1583 du code civil, dans leur totalité la propriété du vendeur jusqu'au paiement intégral du principal, des frais et des intérêts. Le Client est tenu de conserver lesdites marchandises de manière individualisée jusqu'à la date du paiement intégral.
- 9.2 Les risques afférents aux Produits seront transférés au Client à compter de la remise des Produits par Bissoft à son transporteur.
- 9.3 Aussi longtemps qu'il n'a pas rempli les obligations ci-dessus, le Client n'est pas autorisé à donner les marchandises livrées par le vendeur en nantissement. Celles-ci ne peuvent donc faire l'objet d'aucune inscription ou inventaire de saisie.

Article 10 : Réclamations, responsabilité

- 10.1 Immédiatement après réception de l'envoi, le Client est tenu de vérifier si la quantité livrée correspond à la quantité achetée. Les réclamations concernant les défauts visibles ou la conformité doivent, pour être recevables, être notifiées au vendeur par l'envoi d'une lettre recommandée au plus tard dans les deux jours suivant la réception de la marchandise.

L'utilisation ou la revente éventuelle des marchandises met la responsabilité du vendeur à néant.

- 10.2 Les réclamations concernant les défauts cachés ne sont recevables que lorsqu'elles sont exposées au vendeur par lettre recommandée suffisamment motivée dans les deux jours ouvrables après la constatation du défaut. La charge de prouver qu'il a respecté lesdits délais incombe au Client. La facture y afférente ne sera créditée que si les marchandises ont été retournées au vendeur dans les sept jours suivant la date de la livraison. Si les marchandises sont retournées au vendeur après ce délai, celui-ci aura le choix entre un remplacement gratuit ou un passage au crédit de la facture sur base de la valeur des marchandises à ce moment. Dans les deux cas, toute forme de droit à un dédommagement de la part du vendeur est expressément exclue.
- 10.3 Les réclamations du Client ne lui donnent jamais le droit de surseoir à ses obligations vis-à-vis du vendeur.

Article 11 : Garantie

- 11.1 Certaines marchandises livrées par le vendeur portent une garantie de 12 mois à partir de la date de la facture contre les vices de matière ou de construction dont il serait établi qu'ils existaient au moment de la vente. Cette garantie est limitée au remplacement des pièces défectueuses, à l'exclusion des frais de déplacement occasionnés par ce remplacement, et à l'exclusion de toute indemnité, pour quelque cause que ce soit.
- 11.2 Les réparations ne donnent droit à aucune garantie, sauf convention dérogatoire expresse.
- 11.3 La garantie expire si les instructions d'utilisation et d'entretien communiquées à la livraison n'ont pas été respectées, si les marchandises livrées ont été utilisées erronément ou abusivement, si l'acheteur a fait procéder à des modifications ou tout travail quelconque sans l'accord exprès du vendeur.
- 11.4 Le vendeur accorde uniquement une garantie répondant strictement aux conditions et aux limites de garantie qui sont imposées par le fabricant ou le fournisseur, si le fabricant n'est pas la même personne (morale) que le fournisseur.

Article 12 : Responsabilité

Le vendeur ne porte aucune responsabilité en cas de perte ou de dégâts aux marchandises transportées résultant de la nature ou des défauts propres à ces marchandises. Si, pour l'exécution de sa mission, le vendeur doit faire appel à des tiers, soit des sous-traitants, soit d'autres intermédiaires, il n'est tenu que pour le choix scrupuleux de ces derniers et pour la transmission des données nécessaires et des instructions correctes. Conformément à cela, le vendeur ne porte aucune responsabilité pour les réclamations qui feraient l'objet de telles missions. Il ne peut être réclamé au vendeur aucune forme de dédommagement direct ou indirect de ce chef. Le vendeur ne porte aucune forme de responsabilité pour un quelconque manquement ou retard dans la mise à disposition des marchandises commandées à la suite des limitations qui lui sont imposées par les autorités ou toute autre forme de force majeure précisée à l'article 13 sur laquelle il n'exerce aucun contrôle.

Article 13 : Évènements indépendants de notre volonté

- 13.1 Nous ne serons pas tenus pour responsables de tout manquement aux obligations qui nous incombent ou retard dans l'exécution d'une quelconque des obligations nous incombant au titre d'un Contrat en cas de survenance d'un évènement extérieur raisonnablement indépendant de notre volonté (« Cas de Force Majeure »).
- 13.2 Nous entendons par Cas de Force Majeure tout évènement, action, carence, omission ou manifestation accidentelle raisonnablement indépendante de notre volonté et sur lequel nous n'avons aucune possibilité d'action et notamment (sans que cette énumération soit limitative) :
- Grèves, fermetures ou autre mouvement social ;
 - les insurrections, les émeutes, les invasions, les attaques terroristes ou les menaces d'attentats terroristes, les faits de guerre (déclarée ou non) ou les menaces de préparatifs de guerre ;
 - les incendies, les explosions, les tempêtes, les inondations, les tremblements de terre, les éboulements, les épidémies ou autres catastrophes naturelles ;
 - l'impossibilité d'utiliser les transports par voie ferrée, par bateau, par avion, par la route ou tout autre moyen de transport public ou privé ;



- l'impossibilité d'utiliser des réseaux de télécommunications publics ou privés ;

- les lois, décrets, dispositions législatives, réglementations ou restrictions imposées par tout gouvernement.

13.3 L'exécution de tout Contrat sera considérée comme suspendue pendant toute la période de la situation de force majeure, et nous disposerons d'un délai d'exécution supplémentaire équivalant à la durée de cette période. Nous ferons ce qui sera raisonnablement en notre pouvoir pour mettre fin à la situation de Force Majeure ou pour trouver une solution qui nous permettrait, en dépit de cette situation de Force Majeure, de satisfaire aux obligations qui nous incombent en vertu du Contrat.

Article 14 : Règlement intérieur, règles d'hygiène et de sécurité

Les préposés du vendeur qui seraient amenés à travailler dans les locaux du Client continueront à obéir au règlement intérieur du vendeur ; toutefois, de façon à ne pas nuire au bon ordre de l'établissement du Client, ils se conformeront aux horaires de travail ainsi qu'aux règles de discipline générale de celui-ci. Les parties s'engagent à ce que les lois et règlements en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité soient appliqués aux personnels travaillant à l'exécution du contrat. Le Client remettra au vendeur tous documents comportant les règles d'hygiène et les consignes de sécurité de l'entreprise, qui les communiquera à son personnel avec ordre de s'y conformer lorsqu'il travaillera dans les locaux du Client. Au cas où l'intervention du vendeur dans les locaux du Client nécessiterait l'adoption de mesures particulières en matière d'hygiène et de sécurité, celle-ci seraient définies conformément aux dispositions légales en vigueur.

Article 15 : Responsabilité - Indemnisation

Le Client renonce à rechercher la responsabilité du vendeur en cas de dommages survenus aux fichiers, mémoires d'ordinateur ou documents qu'il aurait pu confier aux préposés du vendeur pour traitement ou utilisation, sauf dans le cas de destruction intentionnelle. Il se prémunira contre ces risques en prenant les mesures nécessaires pour réduire au minimum les conséquences d'éventuels dysfonctionnements : notamment en constituant un double de l'ensemble des documents, fichiers et programmes, en mettant en place des procédures de remplacement en cas d'interruption du traitement informatique, en contrôlant systématiquement les données d'entrées et de résultats.

En conséquence, pour le calcul de la compensation financière susceptible d'être réclamée, seront pris en compte les seuls préjudices subis par le Client malgré ces mesures.

Plus généralement, le Client est conscient que le succès d'un projet informatique ne dépend pas seulement de la qualité des programmes et des services utilisés, mais aussi de facteurs échappant au contrôle du vendeur, telles que l'organisation, les méthodes de travail et la qualification du personnel du Client. Il lui appartient donc :

- de procéder aux adaptations de l'organisation et des méthodes internes et à la formation du personnel qui seraient nécessaires,
- de contrôler soigneusement la justesse et l'exhaustivité des fichiers de base à créer préalablement au démarrage de l'exploitation,
- de maintenir un certain temps l'ancienne solution en parallèle avec la nouvelle,
- de s'assurer de la configuration convenable du matériel et des locaux et utiliser des méthodes appropriées d'exploitation et de contrôle des données et des résultats,
- d'éviter les défauts de manipulations, bris, chocs, interconnexion non autorisée explicitement, couplage défectueux, mauvaise alimentation électrique, défaut d'entretien, environnement inadapté aux contraintes techniques de l'équipement.



Il est expressément convenu que tout préjudice financier, commercial ou de gestion (par exemple perte de chiffre d'affaires ou d'image de marque ou privation du bénéfice attendu d'un logiciel) ou toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue pour celui-ci un préjudice indirect ne donnant pas lieu à indemnisation.

Article 16 : Droits sur les résultats

Il est rappelé que le know-how que l'une ou l'autre partie ou leurs représentants pourraient acquérir à l'occasion des travaux est inaliénable. A ce titre, le vendeur conserve le droit d'utiliser les résultats de ces travaux, ou de les intégrer à d'autres travaux dans le respect de son engagement de confidentialité (Article 16).

Si des produits informatiques, documents ou méthodes propriété du vendeur ou dont celui-ci détient le droit d'utilisation sont mis à la disposition du Client, celui-ci s'interdit l'usage de ces produits, documents ou méthodes pour un autre objet que l'exécution du contrat.

Article 17 : Moyens affectés aux travaux

Pour la réalisation de sa part du travail convenu, le vendeur, sous sa propre responsabilité, emploiera un personnel qualifié, lié à lui par un contrat de travail ou de louage, ou s'assurera le concours de sociétés sous-traitantes pour des tâches définies. Le Client demeure gardien de tous ses matériels et installations, y compris ceux mis à la disposition des préposés du vendeur. Il prend donc à sa charge l'assurance de tous risques et tous dommages directs ou indirects pouvant affecter l'ensemble des matériels et installations. En conséquence, il dégage le vendeur de toute responsabilité relative aux dégâts que les préposés du vendeur pourraient involontairement causer au cours de l'exécution des travaux, sauf en cas de faute intentionnelle.

Article 18 : Confidentialité

Les documents ou renseignements confiés par le Client et qui concernent son activité sont couverts par le secret professionnel. Toutefois, le vendeur ne saurait être tenu pour responsable de la divulgation de ces renseignements s'ils sont du domaine public ou s'il les a obtenus régulièrement par d'autres sources.

Le Client autorise le vendeur à faire figurer son nom parmi les références commerciales que celui-ci pourrait être amené à citer ou publier, sauf opposition écrite du client.

En acceptant les Conditions Générales, ou tout autre Contrat de service de Bisoft, le Client accepte expressément l'application des clauses contenu dans l'addendum GDPR et la charte vie privée concernant le traitement des données à caractère personnel par Bisoft.

Le Client dispose d'un droit d'accès aux données à caractère personnel le concernant détenues par Bisoft, ainsi qu'un droit de communication, de rectification, ou d'opposition au traitement de ces données. Pour exercer l'un de ces droits ou pour s'opposer à la réception d'information provenant de Bisoft, le Client peut contacter le responsable des données à l'adresse e-mail suivante : Privacy@bisoft.be.

Article 19 : Non sollicitation

Le Client s'engage à ne pas solliciter ni faire travailler, directement ou indirectement, tout préposé (collaborateur, employé ou mandataire) du vendeur, même si la sollicitation initiale est formulée par ledit préposé. Cette interdiction est valable pendant la durée du contrat et au-delà pendant un an.



Elle s'étend à toute personne ayant eu l'un de ces statuts pendant la durée d'interdiction mentionnée ci-dessus. Tout manquement à cette obligation expose le Client à payer immédiatement au vendeur, à titre de clause pénale, une indemnité égale à trois fois le dernier salaire annuel brut de base de la personne concernée.

Toutefois, cette clause pourra être levée sous réserve d'un accord mutuel écrit entre les parties.

Article 20 : Compétence juridictionnelle

En cas de litige en relation avec l'exécution de livraison ou de prestation de services, les Parties s'obligent à une phase préliminaire de conciliation.

Au cas où aucune solution amiable ne pourrait intervenir au cours de la phase de conciliation, les Parties conviennent de soumettre tout litige pouvant survenir à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution de la livraison ou des services au tribunal francophone de Nivelles auquel il est fait attribution de juridiction par les présentes.