

Conditions générales de prestations de services et de livraisons accessoires de biens

1. Généralités

Ces conditions générales (ci-après « Conditions Générales ») régissent les relations entre INFORMATION TECHNOLOGY COMMUNICATION AND ELECTRONIC SRL (ci-après « SYNSIP »), société à responsabilité limitée de droit belge, dont le siège social est établi rue du Fond Cattelain, 2 à 1435 Mont-Saint-Guibert (Belgique), inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises, dans le registre des personnes morales de l'arrondissement judiciaire du Brabant wallon, et immatriculée à la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA), sous le numéro d'entreprise 0859.622.116, et des interlocuteurs professionnels ou associatifs pour les besoins de leurs activités (ci-après « Client(s) », à l'exclusion des interlocuteurs privés agissant pour des besoins domestiques.

A moins que les Parties en disposent autrement, ces Conditions Générales s'imposent à l'information générale, à la formulation d'une offre ou un devis, la rédaction d'un bon de commande, à l'accord dans un échange de courriels, à l'édition d'une facture ou à toute autre manifestation des volontés, quel que soit le canal de communication utilisé, en présentiel ou virtuel, en ce compris un site internet, les réseaux sociaux, une plateforme en ligne ou un moteur de recherche, dont ces Conditions Générales ne peuvent pas être dissociées.

Sauf en cas de passation de marchés publics, en dehors du cas des marchés de gré à gré par procédure négociée, tout appel à SYNSIP implique la prise de connaissance et l'application sans réserve de ces Conditions Générales, à l'exclusion de toutes autres dispositions, de quelque nature qu'elles soient, sans préjudice de la législation impérative et/ou d'ordre public en vigueur pour des prestations de services ou des livraisons de biens par une entreprise localisée en Belgique à des interlocuteurs professionnels localisés ailleurs dans le monde. Toute dérogation à ces Conditions Générales doit être préalablement constatée par écrit et acceptée par les parties.

Si une (des) clause(s) de ces Conditions Générales est (sont) contraire(s) à des dispositions légales et/ou réglementaires, impératives et/ou d'ordre public, en vigueur, en ce compris des dispositions internationales, européennes, fédérales belges, régionales, communautaires, provinciales ou locales, en particulier des dispositions protégeant les micro-entreprises ou micro-associations et les personnes physiques concernées, notamment en matière de services d'intermédiation en ligne, de distribution commerciale, de pratiques du commerce, de protection des consommateurs et de protection des données, cette (ces) clause(s) est (sont) considérée(s) comme non avenue(s) et présumée(s) ne pas avoir existé, sans autre conséquence.

Pour autant que les Parties ne soient pas liées par un accord particulier, SYNSIP peut décider de modifier ou remplacer une ou plusieurs des clauses de ces Conditions Générales, ou de remplacer ces Conditions Générales par une nouvelle version, à tout moment, moyennant le respect des formalités requises et dans les délais applicables, à moins que cette modification ou ce remplacement soit imposé sans délai par la loi, un juge ou tout autre autorité compétente, sans que quiconque puisse s'y opposer, auquel cas les clauses modifiées ou remplacées, ou la nouvelle version, seront immédiatement appliquées.

A titre précontractuel, SYNSIP s'assure que le Client a pu prendre connaissance de ces Conditions Générales et y a indubitablement consenti, sans restriction ni réserve. Le Client reconnaît les avoir consultées préalablement et les avoir acceptées. Il confirme qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer que les services proposés et, le cas échéant, les biens sélectionnés par SYNSIP répondent à ses besoins, sans préjudice des garanties dont il bénéficie, conformément à ces Conditions Générales.

2. Prestations de services

Au titre de ces Conditions Générales, la gamme des services proposés par SYNSIP comporte notamment, sans que cette liste ne soit ni limitative ni exhaustive, un ensemble de services de conseils, de placement, d'installation, de maintenance, d'aide à l'utilisation et d'intervention en cas d'incident, principalement dans le domaine de l'informatique et les services de communications électroniques.

Ces services sont rendus soit sur des systèmes et des applications déjà acquis par le Client, ou sur lequel le Client détient des droits d'utilisation, soit sur du matériel et des logiciels fournis à l'intervention de SYNSIP, sous la forme de paquets de services, pouvant comprendre des frais d'entrée et un nombre d'heures de travail sur une période à convenir allant généralement de 1 (un) mois à 12 (douze) mois, renouvelable ou extensible, sans préjudice de dispositions spécifiques en matière de préavis pouvant aller de 7 (sept) jours à 3 (trois) mois.

La composition des paquets de services est décrite dans l'offre ou le devis, le bon de commande, l'échange de courriels ou tout autre support matérialisant l'accord des volontés, en ce compris l'introduction de la demande dans une page de contact, dans un système à distance ou au travers d'une application digitale.

Les niveaux de services (en anglais : « Service Levels ») à atteindre ou respecter par SYNSIP dans l'exécution des prestations de services, notamment pour la maintenance corrective ou évolutive, en particulier en cas d'incident, en ce compris les priorités, les délais d'intervention et les pénalités éventuelles, peuvent être l'objet d'un accord séparé (en anglais : « Service Levels Agreement », en abrégé « SLA »), soumis à une évaluation périodique contradictoire par les parties et adapté selon les conclusions de cette évaluation.

Lorsque le matériel est détenu par SYNSIP ou des systèmes et applications, en ce compris des sites internet, des plateformes ou des banques de données, sont hébergés par SYNSIP ou dans un lieu mis à sa disposition par un tiers, SYNSIP prend les mesures qu'elle estime les plus adéquates pour garantir la protection du matériel, la continuité des services et la récupération après désastre.

3. Obligations de moyens

Sous réserve des dispositions relatives à la conformité des biens à livrer, de leur adéquation et de leur bon fonctionnement, en ce compris les garanties légales ou contractuelles qui y sont relatives, les obligations de SYNSIP impliquant le plus souvent un engagement de déployer ses meilleurs efforts, sans certitude absolue d'atteindre le meilleur résultat, le Client accepte que SYNSIP mette en œuvre des moyens raisonnables, compte tenu de l'état

des connaissances, des usages du secteur et des règles de l'art qui sied à sa profession.

Sauf en cas de faute lourde, d'erreur grossière ou d'intention de nuire, il ne peut pas être reproché à SYNSIP de ne pas avoir posé les bons gestes ou mis en œuvre des moyens plus importants, voire disproportionnés et/ou extrêmement coûteux, pour tenter d'atteindre un résultat, garanti ou non, alors que les moyens utilisés auraient pu être jugés suffisants par d'autres prestataires normalement diligents, au regard des chances de succès, en particulier en cas d'incident de nature totalement étrangère aux actions de SYNSIP et/ou de ses sous-traitants.

4. Livraisons accessoires de biens

Bien que ses activités soient d'abord orientées sur la prestation de services, principalement dans le domaine de l'informatique et les services de communications électroniques, SYNSIP prend également en charge la recherche, la sélection et la fourniture de matériel et de logiciels adaptés aux besoins du Client, exprimés auprès de SYNSIP.

A titre d'exemple, il peut s'agir de l'achat d'un central téléphonique, d'un serveur, d'un ordinateur fixe ou portable, d'une tablette, d'un appareil téléphonique fixe, d'un smartphone ou mobilophone, d'une imprimante, d'un scanner ou tout autre objet ou accessoire, d'un programme informatique, d'une application téléchargeable ou toute autre espèce de technologie mécanique, mécanographique, numérique ou audiovisuelle.

Ces achats constituent des livraisons de biens par un fournisseur professionnel à un acheteur professionnel et sont réalisés par SYNSIP aux meilleures conditions du marché, en tenant compte de sa compréhension des besoins du Client et de la disponibilité des biens à la vente au moment où la recherche est effectuée, sans préjudice du droit des parties de renoncer à l'opération tant que SYNSIP n'a pas procédé à la commande, sur la base d'une proposition acceptée par le Client, ou que son annulation peut encore être obtenue par SYNSIP.

Le prix des biens est mentionné toutes charges comprises et correspond au coût de revient, augmenté d'une marge commerciale permettant à SYNSIP de couvrir ses propres frais, sous réserve des frais de transport, des assurances et des éventuels droits de douane ou taxes d'effet équivalent.

5. Commande et exécution

Toute commande de prestations de services et, à titre accessoire, de livraison de biens, implique l'acceptation d'une offre ou un devis, la signature d'un bon de commande, la confirmation par courriels, le paiement d'une facture ou une autre manifestation des volontés, qui établit la preuve de l'existence d'un accord des parties.

Le délai de commencement des services et, le cas échéant, de livraison des biens est donné à titre purement indicatif et ne constitue nullement un engagement ferme. Le lancement partiel des services convenus et des livraisons échelonnées, au rythme des arrivages, ne peuvent pas être refusés. A moins que la faute, l'erreur ou la négligence de SYNSIP soit établie, le Client ne peut revendiquer un dédommagement ou exiger l'annulation de la commande, en dehors des cas prévus par la loi, si un délai ne peut pas être respecté.

Au cas où la livraison par le transporteur a lieu directement dans les mains du Client, les risques et périls du transport des biens commandés sont supportés par le transporteur jusqu'à leur livraison. La signature du bon de livraison implique le transfert des risques au Client, sous réserve des garanties légales ou contractuelles. Dans les autres cas, SYNSIP examine les biens livrés et signe le bon de livraison après vérification.

Les frais de transport sont déterminés au moment de la commande et sont payables par le Client. Le transport prioritaire et l'enlèvement par SYNSIP auprès du fournisseur, en urgence et/ou avec des précautions particulières, peuvent générer une augmentation des frais. Pour le surplus, les frais de transport sont calculés au tarif courant, en vigueur auprès du transporteur, et sont mentionnés dans la facture au titre de débours.

6. Garantie légale, garantie du fabricant, garantie du constructeur ou garantie commerciale

La garantie légale européenne de deux (2) ans pour les biens neufs ou d'un (1) an pour les biens d'occasion n'est imposée que pour les achats de biens en tant que consommateur, c'est-à-dire par des personnes physiques dans un cadre privé. Cette garantie ne s'applique pas pour les biens acquis par une personne morale, une société, une association ou une personne physique dans un cadre professionnel.

Sous réserve de la conformité des biens livrés par rapport à la commande, SYNSIP n'accorde pas d'autre garantie contractuelle ou commerciale que celle d'intercéder de son mieux auprès du fabricant ou constructeur pour obtenir la réparation ou le remplacement des biens défectueux et, le cas échéant, invoquer la garantie pour vice caché auprès de lui, conformément au droit applicable. Cet engagement de SYNSIP est valable pour une durée maximum de 6 (six) mois, à partir de la date de livraison et, le cas échéant, de l'installation.

S'ils ne sont pas pris en charge par le fabricant ou constructeur, tous les coûts liés à la réparation ou au remplacement des biens défectueux, en ce compris les coûts de renvoi ou réacheminement des pièces ou des biens à remplacer, en ce compris les frais de transport, sont à charge du Client, à moins qu'il en ait convenu autrement, avant la passation de la commande, auquel cas un supplément de prix pourra être demandé.

7. Facturation, paiement et pénalités

Conformément à la loi, les factures sont émises par SYNSIP, sous la dénomination, à l'adresse officielle et avec l'identification exacte du Client. Elles sont payables à la date d'échéance contractuellement convenue ou mentionnée par SYNSIP. A défaut de mention, elles doivent être payées au plus tard le 30ème (trentième) jour civil qui suit la date de leur émission. SYNSIP se réserve le droit de refuser certains moyens de paiement.

Le non-paiement d'une facture à l'échéance pour la totalité ou une partie de son montant entraîne, de plein droit, sans mise en demeure ou avertissement préalable, la déduction en concurrence du solde restant à payer d'un intérêt de retard, au taux légal belge en vigueur, calculé mensuellement et porté en compte le dernier jour civil de chaque mois, tout mois entamé étant considéré comme un mois entier.

A titre de clause pénale, le débiteur défectueux pourra en outre être tenu au paiement d'une

indemnité supplémentaire égale à un pourcentage de ce solde, qui ne sera pas inférieur à 15 % (quinze pourcents), avec un minimum de 50,00 € (cinquante euro) pour couvrir les frais administratifs.

A défaut de paiement d'une seule facture due relevant d'un ensemble de factures, même non encore échues, SYNSIP se réserve le droit d'exiger le paiement immédiat de toutes les factures, sans mise en demeure. Ce droit est étendu aux intérêts de retard et à l'indemnité supplémentaire due à titre de clause pénale, sans préjudice des autres frais encourus résultant des éventuelles poursuites judiciaires.

8. Propriété

Nonobstant toute disposition contraire, SYNSIP est et reste propriétaire des biens livrés jusqu'au jour du paiement intégral des sommes qui lui sont dues, en ce compris les intérêts de retard et l'indemnité supplémentaire due à titre clause pénale.

Afin de couvrir ses obligations, le Client donne mandat irrévocable à SYNSIP pour la récupération de toutes créances de sommes dont le Client serait titulaire à l'égard de tiers. Le Client décharge SYNSIP de toute formalité de signification à son égard et supportera les frais éventuels y afférents.

A défaut de pouvoir récupérer les sommes dues, le Client autorise SYNSIP à reprendre les biens livrés à tout moment, quel que soit le lieu dans lesquels ils se trouvent ou la manière dont ils sont conservés. Pour autant que nécessaires, le Client se porte-fort que SYNSIP pourra accéder dans ce lieu sans entrave et, le cas échéant, lui confèrera les moyens d'accès nécessaires (clés, code, carte, etc.).

Le Client s'engage à ne pas faire profiter quiconque, diffuser, publier, reproduire, plagier, céder ou transférer d'une quelconque autre manière, sans que cette énumération ne soit ni limitative ni exhaustive, contre paiement ou à titre gratuit, le fruit du travail de SYNSIP, quel que soit le support ou les moyens électroniques, informatiques, techniques ou manuels utilisés. Le Client est conscient que SYNSIP est le propriétaire de ce travail intellectuel et que le fait de le mettre à la disposition du Client n'y change rien.

9. Responsabilités

Sans préjudice des dispositions relatives à la garantie, la responsabilité des parties est appréciée conformément au droit commun de la responsabilité contractuelle et extracontractuelle.

D'une manière générale, le Client utilise le matériel, les systèmes et applications en bon père de famille et est responsable pour tous les dégâts causés par lui ou par des personnes autorisées ou invitées par lui dans les lieux de ses activités. Le Client s'abstient de toute modification, altération ou transformation.

Sans préjudice de son obligation d'utiliser les installations en bon père de famille, le Client est tenu de respecter les instructions de SYNSIP, ainsi que toutes règles généralement applicables en raison de la sécurité de ses bâtiments, du matériel, des systèmes et applications ou pour toute autre raison.

Pour la bonne exécution de ses obligations, SYNSIP a souscrit une assurance de responsabilité professionnelle et de responsabilité civile exploitation. A la demande du Client, SYNSIP produit une attestation écrite

de son entreprise d'assurances, mentionnant la nature et l'étendue des risques assurés.

L'assurance de SYNSIP ne couvre pas les activités du Client, les actes de ses propriétaires, dirigeants, proposés et mandataires ou les biens qui lui appartiennent et sont sous sa garde, en ce compris le matériel, les systèmes et applications pris en location auprès de tiers ou pour lesquels des licences lui ont été concédées.

Dans le cas où elle intervient dans des lieux qui sont la propriété du Client ou mis à la disposition du Client par des tiers, SYNSIP est responsable de tout dommage prévisible directement causé aux biens et aux personnes à l'occasion de son intervention, à l'exception de tout dommage imprévisible et indirect.

Aucune des deux parties n'est responsable en cas de force majeure, de cas fortuit ou de toute autre forme d'imprévision, rendant par sa nature ou par ses effets l'exécution de leur accord impossible ou très difficile, sans occasionner pour l'une ou l'autre partie des pertes économiques ou pertes de temps, telles que la prestation des services convenus et/ou la livraison des biens commandés n'est pas envisageable selon les modalités initiales.

Sans que cette liste soit ni exhaustive ni limitative, constituent des circonstances de cet ordre, la faillite ou la liquidation judiciaire des parties, la perte, le vol ou la destruction non intentionnelle du travail déjà réalisé et/ou des moyens matériels indispensables, la panne informatique sans espoir de réparation dans un délai raisonnable, la coupure énergétique et/ou des moyens de communications électroniques, la paralysie des moyens de transport ou déplacement, toute décision des autorités publiques ou autre circonstance telle que l'état de guerre, de conflit ou de crise, en ce compris la crise sanitaire, rendant impossible la collaboration des parties.

A moins d'une intervention de leur entreprise d'assurances, la responsabilité des parties est limitée à la valeur de leurs engagements et ne s'étend pas à des pertes financières, une diminution du chiffre d'affaires, une perte d'économie, une perte de donnée informatique ou la violation par l'autre partie des droits de tiers, sous réserve des cas prévus par la loi, notamment en matière de protection des données des personnes physiques.

10. Confidentialité

Chacune des parties s'engage à conserver strictement confidentiels les données, concepts, informations et documents délivrés par l'autre partie, qu'ils soient de nature commerciale, économique, financière, technique ou autre, dont SYNSIP et le Client pourraient avoir connaissance dans le cadre de l'exécution de leur accord, et s'exposent à la résolution cet accord à leur tort exclusif, en cas de violation de cette obligation.

Cette confidentialité ne porte cependant pas sur des données, concepts, informations et documents, qui relèvent du domaine public à la date de la divulgation, ou dont les parties avaient déjà connaissance, ou obtenu communication auprès de tiers par des moyens légitimes. Le Client pourra disposer exclusivement des résultats du travail de SYNSIP à partir du paiement intégral de sommes dues, sous réserve des droits de SYNSIP sur la propriété de son travail. SYNSIP s'interdit de mentionner ces résultats et de les utiliser de quelque manière que soit au

bénéfice de tiers, sauf à en obtenir l'autorisation préalable, expresse et écrite du Client.

11. Protection des données des personnes physiques

Sans préjudice des dispositions légales et réglementaires en vigueur dans l'Espace Economique Européen et en Suisse, les données à caractère personnel du Client et de ses intervenants qui sont des personnes physiques, sont traitées par SYNSIP, responsable des traitements, conformément à sa Politique de Protection des Données.

A la date d'entrée en vigueur de ces Conditions Générales, ces données sont traitées par SYNSIP pour des finalités relatives à la gestion de la clientèle, en ce compris l'exécution des accords conclus, la lutte contre la fraude et les infractions et, avec le consentement du Client, la promotion commerciale de produits ou services nouveaux ou utiles à son activité, proposés par SYNSIP ou des partenaires.

La personne concernée peut exercer tous les droits qui lui sont reconnus, notamment obtenir la liste des sous-traitants ou partenaires, en s'adressant à SYNSIP, rue du Fond Cattelain, 2 à 1435 Mont-Saint-Guibert (Belgique).

12. Cessibilité

Les accords entre parties sont personnels en ce sens qu'ils sont conclus en faveur du Client à titre exclusif et ne peuvent pas être cédés par lui, même à titre gratuit. SYNSIP se réserve le droit de céder ses droits et obligations découlant de ces accords à un tiers, notamment en de réorganisation ou cessation volontaire ou forcée de ses activités.

13. Nullité, invalidité et inapplicabilité

La nullité, l'invalidité et/ou l'inapplicabilité d'une ou plusieurs des dispositions existantes n'entraîne pas la nullité, l'invalidité et/ou l'inapplicabilité des autres dispositions.

Les parties s'engagent à remplacer la disposition nulle, invalide et/ou inapplicable par une autre disposition valable dans l'intérêt des parties. Si l'équilibre des relations entre les parties est mis en cause au point de rendre impossible ou très difficile la poursuite des relations, sans entraîner un préjudice pour l'une ou l'autre partie, les relations entre parties peuvent être rompues par la partie la plus diligente, sans préavis ni indemnité.

14. Collaboration loyale

Chacune des parties est tenue de respecter l'identité, l'image et la réputation de l'autre partie.

Sous réserve du partage éventuel des messages contribuant à la promotion commerciale des activités de l'autre partie, la dénomination et le logo chacune des parties, ainsi que toute autre dénomination, image, photo, slogan, lien internet ou adresse courrielle incluant un élément de référence à cette partie, ne peuvent être utilisés par l'autre partie dans le cadre ou en dehors du cadre de ses activités, ou par un tiers sur son ordre.

Aucune des parties ne pourra à aucun moment être considéré comme l'employeur légal ou l'utilisateur de fait des membres du personnel, salarié ou ouvrier, sous contrat de travail avec l'autre partie ou mis à sa disposition par des

tiers, en ce compris les travailleurs intérimaires ou détachés.

Les parties ne peuvent pas, pendant toute la durée de leurs accords et durant les 2 (deux) ans suivant leur terminaison, pour quelque raison que ce soit, proposer directement ou indirectement des offres d'emploi aux membres du personnel de l'autre partie.

Tout manquement à cette obligation donnera lieu à un dédommagement dont le montant est établi forfaitairement à une somme équivalant à 12 (douze) mois de rémunération brute du membre du personnel concerné au moment où celui-ci a été débauché, sans préjudice du droit pour la partie lésée de réclamer une indemnité plus élevée, si le dommage subi est supérieur au montant forfaitaire ainsi établi.

15. Grievs, réclamations et litiges

Sous peine d'irrecevabilité, tous les griefs et réclamations à l'encontre des parties doivent être exclusivement adressés par la partie qui s'estime lésée au siège de la partie querellée.

En cas de litiges, les parties prendront un contact téléphonique et, en cas de besoin, tiendront une réunion dans les 7 (sept) jours civils de sa survenance afin d'aplanir au mieux leur différend. Si aucune solution ne peut être trouvée dans ce délai, les parties en appelleront à un médiateur commercial, agréé par le Service Public Fédéral Justice de Belgique. A défaut de compromis dans un délai d'1 (mois), à compter de la saisine du médiateur, ce délai pouvant être prolongé de commun accord, les Cours et Tribunaux compétents pour le ressort de l'arrondissement judiciaire où le siège de SYNSIP est établi pourront seuls être saisis.

16. Notification

Toute notification par une partie doit être exclusivement portée à la connaissance de l'autre partie, soit à son adresse légale officielle, soit à l'adresse de ses bureaux mentionnée à l'autre partie, soit à son adresse courrielle communiquée au début de la relation ou ultérieurement.

17. Langue et droit applicable

Ces Conditions générales sont établies en langue française et en langue néerlandaise. En cas de discordance entre la version française et la version néerlandaise, les parties s'en référeront à l'esprit de ces dispositions.

Toutes les relations avec SYNSIP sont exclusivement gouvernées par le droit en vigueur sur le territoire où le siège de SYNSIP est établi, sous réserve de l'application des règles du droit international privé, des conventions internationales et des règles particulières pour les biens acquis à l'étranger.

18. Entrée en vigueur

Ces Conditions Générales entrent en vigueur le 1^{er} novembre 2021. Elles sont applicables à tous les contacts établis à partir de cette date, quels que soient les canaux des communications utilisés. A moins que les parties en conviennent autrement au plus tard le 31 décembre 2021, elles seront applicables dès le 1^{er} janvier 2022, pour toute forme de services ou de biens délivrés, toute reconduction de contrat ou pour tout nouvelle souscription de contrat.

Fait à Mont-Saint-Guibert, le 15 octobre 2021 (version 2.0)