

# Conditions générales de Trustteam

## 1.1 Application

1.1.1 Les présentes conditions s'appliquent exclusivement aux offres et aux contrats liant Trustteam S.A. et le client, ainsi qu'aux engagements qui en découlent.

1.1.2 Les dérogations et autres conditions doivent être expressément acceptées par écrit par Trustteam S.A.

## 1.2 Offre

1.2.1 Toutes les offres faites par Trustteam S.A., sous quelque forme que ce soit, sont sans engagement et n'engagent pas Trustteam S.A., sauf mention contraire expresse.

1.2.2 Toutes les listes de prix, brochures et données relatives aux dimensions, au poids, etc., fournies avec une offre, sont purement approximatives. Elles ne garantissent pas les caractéristiques du produit et n'engagent pas Trustteam S.A., sauf confirmation écrite.

## 1.3 Contrat

1.3.1 Le contrat naît après que Trustteam S.A. a confirmé la mission par écrit. En cas de livraison immédiate, la facture a valeur de confirmation de la mission.

1.3.2 Les vendeurs de Trustteam S.A. ne sont pas habilités à conclure des accords oraux ou à fournir des garanties qui dérogent au contenu du contrat écrit.

## 1.4 Prix

1.4.1 Sauf mention contraire, toutes les indications de prix se font sous réserve de modifications des prix.

1.4.2 Sauf convention contraire, les prix s'entendent hors frais de transport, emballage, assurance, T.V.A., droits d'importation, taxes, redevances et droits de quelque nature que ce soit.

1.4.3 Si le client souhaite des modifications ou des suppléments au cours de l'exécution de la mission, il doit en supporter les coûts additionnels.

1.4.4 En cas de hausse d'un ou plusieurs facteurs de coût, Trustteam S.A. se réserve le droit d'augmenter le prix en conséquence.

## 1.5 Délai de livraison

1.5.1 Trustteam S.A. n'est pas tenue à des dates de livraison et à des délais, sauf convention écrite expresse. L'engagement de Trustteam S.A. à livrer dans un délai donné est toujours sous réserve d'une livraison exacte et ponctuelle à Trustteam S.A. par ses fournisseurs.

1.5.2 En cas de changement de circonstances, indépendamment de leur prévisibilité, résultant en un retard de livraison, le délai de livraison est prolongé en conséquence, sans que le client ne puisse revendiquer des dommages-intérêts.

1.5.3 Le dépassement d'un délai de livraison pour une cause étrangère, peu importe que celle-ci survienne dans le chef de Trustteam S.A. ou de ses fournisseurs, donne à Trustteam S.A. le droit de suspendre la livraison pendant la durée de l'empêchement ou de renoncer en tout ou en partie au contrat, même si le client a continué à respecter ses engagements. Si le retard excède les 90 jours, le client a le droit de résilier le contrat par écrit, dans les 14 jours qui suivent.

1.5.4 Si le délai de livraison a été prolongé en conséquence ou si Trustteam S.A. a été déchargée de ses obligations, le client n'aura aucun droit à des dommages-intérêts.

1.5.5 Trustteam S.A. est habilitée à procéder à des livraisons partielles et à les facturer séparément, si la commande complète ne peut être livrée ou ne peut l'être immédiatement.

## 1.6 Risque

1.6.1 Si les marchandises n'ont pas été retirées par le client à l'échéance du délai de livraison, elles sont stockées à sa disposition, à ses frais et risques.

1.6.2 Si les marchandises n'ont pas été retirées dans les 5 jours ouvrables, le contrat est automatiquement rompu, sans intervention du tribunal, à la charge du client. Les coûts engendrés, y compris ceux de restockage, sont à la charge du client.

## 1.7 Transport

1.7.1 Le transport de marchandises s'effectue toujours aux frais et aux risques du Client, même lorsque le transporteur exige qu'il soit mentionné, sur les lettres de voiture, adresses de transport et clauses semblables, que tout le préjudice est aux frais et risques de l'expéditeur.

1.7.2 Si, à titre exceptionnel, Trustteam S.A. prend en charge les frais de transport, cela ne change rien au risque qui reste à la charge du client.

1.7.3 Le mode de transport, l'expédition, l'emballage, etc. sont – sauf autres indications fournies par le client – décidés par Trustteam S.A. en bon père de famille.

## 1.8 Acceptation de la marchandise/du service/logiciel livré

1.8.1 La livraison a lieu chez Trustteam S.A., sauf si les deux parties en ont convenu autrement par écrit.

1.8.2 Le client a l'obligation de contrôler la marchandise livrée le plus rapidement possible après la réception afin de vérifier la présence d'éventuels défauts et dégradations. Les éventuels défauts et/ou dégradations de la marchandise livrée doivent, s'ils sont constatés à la livraison, être signalés sur le bon de livraison, la facture et/ou le document de transport et, s'ils ne sont pas constatés à la livraison, être signalés par écrit à Trustteam S.A., immédiatement ou au plus tard dans les cinq jours ouvrables suivant la livraison. À la livraison d'un service (informatique)/logiciel, le client en contrôlera lui-même les résultats et, en cas de résultats défectueux, il en fera part par écrit à Trustteam S.A. dans les cinq jours ouvrables.

1.8.3 À l'expiration des délais susmentionnés, le client est réputé avoir accepté la marchandise/le service/logiciel livré.

1.8.4 Si et dans la mesure où Trustteam S.A. juge la plainte fondée, Trustteam S.A. a exclusivement l'obligation de réparer le défaut ou de remplacer les marchandises défectueuses, au choix de Trustteam S.A., sans que le client ne puisse en outre prétendre à un quelconque droit d'indemnisation.

1.8.5 Ce qui précède n'exonère pas le client de ses obligations de paiement.

## 1.9 Réserve de propriété

1.9.1 Les marchandises livrées au client restent la propriété de Trustteam S.A. jusqu'au paiement complet à Trustteam S.A., et toute inexécution par le client donne à Trustteam S.A. le droit à une restitution immédiate, aux frais et risques du client.

## 1.10 Garantie

1.10.1 Concernant les marchandises livrées par ses soins, Trustteam S.A. octroie une garantie sur les vices de matériel et de fabrication cachés. Il va de soi que les défauts occasionnés par une surtension, une faute de l'utilisateur, une négligence, etc. ne seront jamais couverts par la garantie octroyée par Trustteam S.A.

1.10.2 La garantie que nous octroyons est toujours limitée à celle offerte par le(s) fournisseur(s) de Trustteam S.A. Il n'y a jamais de garantie sur les appareils de démonstration.

1.10.3 La garantie ne s'applique pas si les vices sont la conséquence directe ou indirecte d'une erreur de négligence, d'une utilisation incompétente, si les instructions de Trustteam S.A. n'ont pas été suivies, ou si les marchandises ont fait l'objet d'une maintenance ou de modifications par d'autres que Trustteam S.A.

1.10.4 Le client doit immédiatement signaler par écrit le défaut après sa découverte.

1.10.5 La garantie est strictement limitée à la réparation ou au remplacement des marchandises défectueuses, au choix de Trustteam S.A., sans que cette dernière ne soit redevable d'une quelconque indemnité.

1.10.6 Le client doit veiller à copier et à sauvegarder les informations importantes qui nous sont confiées, étant donné que ces informations pourraient être perdues pendant le processus de réparation.

1.10.7 Le droit à la garantie ne comprend pas les consommables, tels que disc packs et autres supports de mémoire.

1.10.8 Le droit à la garantie est uniquement valable si les marchandises nous sont retournées dans leur emballage d'origine. Si les marchandises que vous avez retournées ne sont pas jugées défectueuses, mais ne fonctionnent pas correctement en raison d'une erreur de manipulation, 10 € pour frais d'inspection seront facturés par quart d'heure.

1.10.9 Le respect par Trustteam S.A. de ses obligations de garantie a valeur de seule et pleine compensation. Trustteam S.A. n'est pas tenue à d'autres obligations que ses obligations de garantie, et le client n'a pas le droit d'exiger la dissolution du contrat.

1.10.10 Pour ce qui concerne le service informatique : Trustteam S.A. n'est pas responsable du contrôle de l'exactitude et de l'exhaustivité des résultats du service informatique. Le client contrôlera lui-même ces résultats à la réception. Il ne revient pas à Trustteam S.A. de garantir un service informatique sans erreurs ni interruptions. Si les défauts constatés dans les résultats du service informatique/logiciel sont une conséquence directe de produits, programmes, supports informatiques, procédures ou opérations de commande dont Trustteam S.A. est, en vertu du contrat, expressément responsable, Trustteam S.A. réitérera le service informatique afin de réparer ces défaillances avec tout le soin requis. Seulement si les défauts du service informatique sont indéniablement imputables à Trustteam S.A., la réitération sera réalisée gratuitement.

1.10.11 Pour ce qui concerne le Logiciel : Trustteam S.A. mettra tout en œuvre pour réparer les erreurs de logiciel dans un délai raisonnable, pour autant que ces erreurs aient été signalées par écrit et de manière détaillée à Trustteam S.A. dans une période de trois mois suivant la réception, ou, si un test d'acceptation a été convenu entre les parties, dans une période de trois mois suivant l'acceptation. Trustteam S.A. ne garantit pas que les programmes fonctionneront sans interruptions, erreurs ou autres manquements ou que toutes les erreurs et autres manquements seront améliorés. La réparation est réalisée gratuitement, sauf si les programmes ont été développés à la demande du client autrement qu'à un prix forfaitaire, auquel cas Trustteam S.A. facturera les frais de réparation selon ses tarifs en vigueur. Trustteam S.A. peut facturer les frais de réparation selon ses tarifs en vigueur s'il est question d'erreurs d'utilisation ou d'une utilisation inappropriée du client, d'autres causes non imputables à Trustteam S.A., ou si les erreurs auraient pu être constatées lors de l'exécution du test d'acceptation convenu. La réparation de données endommagées ou perdues ne tombe pas sous le coup de la garantie. L'obligation de garantie prend fin si le client apporte ou fait apporter des modifications aux programmes sans l'autorisation écrite de Trustteam S.A., laquelle autorisation ne sera pas refusée pour des motifs déraisonnables. Cette garantie est uniquement valable pour un Logiciel développé par Trustteam S.A. et n'est pas valable pour un Logiciel développé par des tiers.

## 1.11 Paiement

1.11.1 Sauf convention contraire, le paiement doit être effectué préalablement ou au comptant à la livraison.

1.11.2 Trustteam S.A. est en droit, malgré l'indication contraire du client, d'imputer les paiements à des dettes déjà existantes du client.

1.11.3 En présence de coûts et d'intérêts dus, les paiements serviront en premier lieu à résorber ces coûts et intérêts, et ensuite à résorber les plus anciennes factures dues. Le client doit en être avisé.

1.11.4 Si le client demeure en défaut de paiement, il sera redevable d'un intérêt de un pour cent par mois ainsi que d'une indemnité forfaitaire de 20 pour cent du solde restant dû, avec un minimum de 40 € exigibles au titre d'indemnité forfaitaire expressément convenue entre les parties.

1.11.5 Sans préjudice des conditions d'acceptation visées à l'art. 1.8, les factures seront réputées acceptées 8 jours après la date de facturation. Les factures doivent être contestées par courrier recommandé.

## 1.12 Confidentialité

1.12.1 Chacune des parties garantit que toutes les données reçues de l'autre partie, dont on sait ou doit savoir qu'elles sont de nature confidentielle, resteront secrètes, sauf si une obligation légale ordonne la divulgation de ces données. La partie qui reçoit des données confidentielles les utilisera aux seules fins auxquelles elles ont été fournies. Les

# Conditions générales de Trustteam

données sont dans tous les cas réputées confidentielles si elles ont été désignées comme telles par une des parties.

## **1.13 Droits de propriété intellectuelle ou industrielle**

1.13.1 Tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle sur les programmes, sites Internet, bases de données, appareils ou autre matériel, développés ou mis à disposition en vertu du contrat, tels qu'analyses, projets, documentation, rapports, devis, ainsi que le matériel préparatoire, reviennent exclusivement à Trustteam S.A., ses concédants ou ses sous-traitants. Le client obtient exclusivement les droits d'utilisation expressément octroyés en vertu des présentes conditions et de la loi. Tout autre droit ou droit supplémentaire du client pour la reproduction des programmes, sites Internet, bases de

données ou autre matériels est exclu. Un droit d'utilisation revenant au client n'est pas exclusif et n'est pas cessible à des tiers.

## **1.14 Responsabilité**

1.14.1 Trustteam S.A. est uniquement responsable des dommages directs consécutifs à une faute grave ou intentionnelle.

## **1.15 Compétence**

1.15.1 Seuls les tribunaux de l'arrondissement de Courtrai sont compétents pour prendre connaissance des litiges.

## **1.16 Droit applicable**

1.16.1 Seul le droit belge est d'application.