CONDITIONS GÉNÉRALES

de vente et de prestation de services

Version 2026.1 — applicable aux commandes passées à partir du 1er novembre 2026

1. Définitions et champ d'application

Les conditions générales de vente et les conditions générales de prestation de services, ci-après dénommées « conditions générales », s'appliquent à toutes les commandes passées à Smartclick BV, société de droit belge dont le siège social est établi Brugstraat 22, 1601 Sint-Pieters-Leeuw, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0746.385.009 (TVA BE 0746.385.009, RPM Bruxelles), ci-après dénommée le « prestataire de services » ou le « vendeur ».

Les présentes conditions générales constituent l'accord liant le vendeur/prestataire de services et le client, ci-après dénommés conjointement les « parties ».

Le « client » est toute personne physique ou morale qui commande des produits et/ou des services auprès du vendeur/prestataire de services.

Le « consommateur » est le client, personne physique, agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Les présentes conditions générales sont les seules applicables entre les parties. Elles excluent les conditions générales ou particulières du client que le vendeur/prestataire de services n'a pas expressément acceptées par écrit.

Lorsqu'une convention particulière a été conclue entre les parties (notamment un contrat de services, une lettre de mission ou un contrat Serenity ou Cloud), ses dispositions prévalent sur les présentes conditions générales, qui s'appliquent pour le surplus.

Les conditions générales peuvent être consultées librement et à tout moment sur le site Internet du vendeur/prestataire : www.smartclick.be. Elles sont mentionnées sur chaque offre et chaque facture, de sorte que lors de la passation d'une commande, le client doit déclarer avoir pris connaissance des conditions générales et confirmer qu'il accepte les droits et obligations qui en découlent.

Le vendeur/prestataire de services se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment, sans préavis, sous réserve de faire apparaître ces modifications sur son site Internet. Ces modifications s'appliqueront aux commandes de produits et/ou de services passées ultérieurement.

2. Offre et commande

Pour passer commande, le client choisit le(s) produit(s) et/ou service(s) qu'il souhaite commander et en informe le vendeur/prestataire par téléphone, courrier, e-mail ou, le cas échéant, au moyen d'un formulaire en ligne.

Le vendeur/prestataire de services envoie au client une offre (devis) ou un bon de commande relatif à ses produits et/ou services, et demande éventuellement le paiement d'un acompte. L'offre ou le bon de commande contient une mention rappelant au client l'application des présentes conditions générales, ainsi que l'existence du droit de rétractation du consommateur.

Il appartient au client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur au vendeur/prestataire de services.

Le client confirme sa commande en acceptant l'offre ou le bon de commande par écrit : signature, e-mail de confirmation ou acceptation depuis l'espace client du vendeur/prestataire de services.

Le vendeur/prestataire de services se réserve le droit de suspendre, d'annuler ou de refuser la commande du client, notamment si les données communiquées par le client s'avèrent manifestement erronées ou incomplètes ou s'il existe un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

En cas d'annulation de la commande par le client, pour quelque raison que ce soit et sauf cas de force majeure, après son acceptation par le vendeur/prestataire, une somme égale à 30 % du prix de la commande sera acquise au vendeur/prestataire à titre de dommages et intérêts et facturée au client. Tout acompte versé est imputé sur ce montant. À l'égard du consommateur, si la commande acceptée est annulée par le vendeur/prestataire de services sans motif légitime et hors cas de force majeure, le consommateur a droit à une indemnité du même montant.

3. Paiement

Les factures sont payables, dans la monnaie de la facture, par virement sur le compte bancaire indiqué sur la facture, au plus tard quinze jours calendrier à compter de la date de facturation. Les abonnements et redevances récurrentes sont facturés anticipativement, en début de période.

Toute contestation d'une facture doit être adressée par écrit (courrier recommandé ou e-mail) au vendeur/prestataire de services dans les huit jours suivant la réception de la facture. A défaut, le client professionnel ne peut plus contester la facture.

Si une facture n'est pas payée à la date d'échéance, la totalité des montants dus devient immédiatement exigible.

À l'égard du client professionnel, toute facture restée impayée à son échéance porte de plein droit et sans mise en demeure préalable un intérêt de retard au taux prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. Elle est en outre majorée, à titre de dommages et intérêts, de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'une indemnité forfaitaire s'élevant à 15 % du montant impayé, avec un minimum de 100 EUR, sans préjudice de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévue par cette loi.

À l'égard du consommateur, en cas de non-paiement à l'échéance, le vendeur/prestataire de services adresse un premier rappel gratuit. Si le montant dû n'est pas payé dans un délai de 14 jours calendrier prenant cours le troisième jour ouvrable suivant l'envoi du rappel par courrier, ou le jour suivant son envoi par voie électronique, le montant impayé est majoré de plein droit : (i) d'un intérêt de retard au taux d'intérêt légal ; (ii) d'une indemnité forfaitaire de 20 EUR si le montant impayé est inférieur ou égal à 150 EUR ; de 30 EUR augmentés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 EUR et 500 EUR, si le montant impayé est compris entre ces montants ; de 65 EUR augmentés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 EUR, avec un maximum de 2.000 EUR, si le montant impayé est supérieur à 500 EUR.

4. Prix

Le prix des produits et/ou services est indiqué en euros, hors taxes. À l'égard du consommateur, le prix total toutes taxes comprises est indiqué dans l'offre.

Toute augmentation de la TVA (taxe sur la valeur ajoutée) ou toute nouvelle taxe qui serait imposée entre le moment de la commande et la livraison et/ou l'exécution sera automatiquement facturée au client.

Les éventuels frais de livraison ou de déplacement ne sont pas inclus dans le prix des produits ; ils sont indiqués dans l'offre ou facturés selon la grille de déplacement en vigueur.

Les prestations qui ne font pas l'objet d'un forfait sont facturées en régie au tarif horaire en vigueur, avec un minimum de facturation de 15 minutes par intervention.

5. Licences et abonnements de tiers

Les licences et abonnements de tiers, notamment Microsoft, commandés par le vendeur/prestataire de services pour le compte du client sont dus par le client jusqu'au terme de l'engagement souscrit auprès de l'éditeur ou du distributeur. Ils restent dus nonobstant l'arrêt des services, la suspension, la résiliation ou la fin de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, ainsi qu'en cas de retrait d'un utilisateur. Les montants restant dus jusqu'à ce terme deviennent exigibles de plein droit à la date de fin de la relation contractuelle. Le client respecte les conditions d'utilisation de ces licences et services.

6. Délais

Sauf acceptation expresse et écrite du vendeur/prestataire de services, les délais de livraison et/ou d'exécution ne sont pas des délais de rigueur. La responsabilité du vendeur/prestataire de services ne peut être engagée que s'il s'agit d'un retard important imputable à sa faute grave.

Le client ne peut invoquer les délais de livraison et d'exécution pour rompre le contrat, ne peut prétendre à des dommages et intérêts et ne peut faire valoir aucune autre prétention, sauf accord exprès et écrit du vendeur/prestataire de services.

En cas de retard de livraison de plus de 30 jours ouvrables, le client devra adresser une mise en demeure au vendeur/prestataire de services par lettre recommandée, qui lui accordera alors 50 % du délai imparti pour livrer le(s) produit(s) commandé(s) et/ou exécuter les services commandés.

Le présent article s'applique sans préjudice des droits impératifs reconnus au consommateur.

7. Réserve de propriété

Le vendeur reste propriétaire des produits commandés jusqu'au jour du paiement intégral. La propriété des produits n'est transférée au client qu'après enlèvement ou livraison des articles et après paiement intégral de la commande. Par dérogation à l'article 1583 du Code civil, les biens vendus, livrés ou installés restent la propriété exclusive du vendeur jusqu'au jour du paiement intégral de la facture. Tant que le paiement du prix de vente n'a pas été effectué, le client s'interdit de donner les biens en gage, en donation ou en garantie de quelque manière que ce soit. Il est expressément interdit au client d'apporter des modifications aux biens, de les rendre immeubles par incorporation ou utilisation, de les vendre ou d'en disposer de quelque manière que ce soit.

Tant que le vendeur a la propriété des produits livrés, conformément aux dispositions de la présente clause, le client reste responsable de l'entretien et du bon état de ces produits. Pendant cette période, seul le client sera responsable de la perte ou de l'endommagement des produits. Le cas échéant, le client s'engage à assurer les produits contre tout risque. Le client s'engage également à conserver les produits de manière à ce qu'ils ne puissent être confondus avec d'autres produits et qu'il soit clair à tout moment que les marchandises sont la propriété du vendeur.

8. Droit de rétractation

Conformément à l'article VI.47 du Code de droit économique, le consommateur qui commande des produits et/ou des services à distance ou hors établissement auprès du vendeur/prestataire de services dispose d'un délai de 14 jours calendrier pour notifier au vendeur qu'il renonce à l'achat, sans avoir à payer d'indemnité et sans avoir à motiver sa décision. Dans le cas des produits, ce délai court à compter du jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, prend physiquement possession des produits.

En ce qui concerne les services, ce délai de 14 jours calendrier commence à courir le jour de la conclusion du contrat, c'est-à-dire le jour où le consommateur reçoit un récapitulatif de sa commande par courrier électronique.

Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au jour ouvrable suivant.

Le consommateur peut exprimer sa volonté de renoncer à l'achat par le biais d'un formulaire de rétractation mis en ligne sur le site du vendeur/prestataire de services, par le biais d'un formulaire transmis avec l'offre ou le bon de commande ou disponible sur le site du Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie : economie.fgov.be, ou encore par le biais d'une déclaration démontrant la volonté de se rétracter de manière incontestable.

Le consommateur renvoie les produits sans retard excessif et au plus tard dans les 14 jours suivant la communication de sa décision de se rétracter. Il n'est responsable que de la dépréciation des produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir leur nature, leurs caractéristiques et leur bon fonctionnement.

Seuls les coûts directs de renvoi des biens sont à la charge du consommateur.

Le vendeur/prestataire de services rembourse au consommateur les montants payés dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les 14 jours suivant le jour où il est informé de la décision de rétractation. Il peut différer le remboursement jusqu'à la récupération des produits ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de leur expédition.

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les biens scellés qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, ni pour les enregistrements audio ou vidéo et les logiciels informatiques scellés, lorsqu'ils ont été descellés après la livraison.

Le consommateur qui accepte expressément que le service commandé soit exécuté avant l'expiration du délai de 14 jours et qui reconnaît que cette exécution complète entraîne la perte de son droit de rétractation ne pourra plus exercer ce droit une fois le service pleinement exécuté, conformément à l'article VI.53 du Code de droit économique. S'il se rétracte avant que le service soit pleinement exécuté, il paie un montant proportionnel aux services fournis jusqu'au moment où il a informé le vendeur/prestataire de services de sa rétractation.

Le consommateur ne pourra pas non plus exercer son droit de rétractation s'il se trouve dans l'une des autres exceptions prévues par l'article VI.53 du Code de droit économique, notamment en cas de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, ou lorsque le consommateur a expressément demandé une visite du prestataire de services afin d'effectuer des travaux urgents d'entretien ou de réparation.

9. Annulation de la commande

Le client qui ne remplit pas les conditions d'exercice du droit de rétractation décrites dans la clause précédente des présentes conditions générales et qui souhaite annuler sa commande doit le notifier au vendeur/prestataire de services, qui l'informera à son tour de la procédure à suivre.

Tout acompte payé par le client au vendeur/prestataire de services ne sera pas remboursé au client et est imputé sur les frais d'annulation. Si aucun acompte n'a été versé par le client, le vendeur/prestataire de services a le droit de réclamer au client des frais d'annulation s'élevant à 30 % du prix des produits et/ou services faisant partie de la commande annulée par le client.

10. Livraison et/ou exécution de la commande

Les délais de livraison et/ou d'exécution indiqués par le vendeur/prestataire de services sont donnés à titre indicatif et n'engagent pas le vendeur/prestataire de services. Par conséquent, un retard dans la livraison et/ou l'exécution de la commande ne peut en aucun cas donner lieu à des dommages et intérêts, à la rupture du contrat et/ou à la suspension des obligations du client, sans préjudice des droits impératifs reconnus au consommateur.

Le vendeur/prestataire de services peut subordonner la livraison ou l'exécution de la commande au paiement intégral ou au paiement d'un acompte. Les risques sont transférés au client professionnel dès la livraison ou l'enlèvement des produits, et au consommateur dès qu'il en prend physiquement possession. La propriété est transférée conformément à la clause de réserve de propriété.

11. Disponibilité

Les produits proposés à la vente par le vendeur ne le sont que dans la mesure où ils sont en stock.

En cas d'indisponibilité d'un ou plusieurs produits après paiement de la commande, le vendeur s'engage à en informer le client dans les meilleurs délais et lui propose de choisir entre le remboursement, la modification de sa commande ou le report de la livraison dès que les produits concernés seront de nouveau en stock.

12. Réception de la commande et réclamations

Le client est tenu de comparer l'offre ou le bon de commande, ainsi que la conformité des produits qui lui sont livrés ou qu'il retire au point de collecte désigné, avec les produits qu'il a commandés.

Les éventuelles réclamations doivent être introduites par écrit dans les 10 jours ouvrables suivant la livraison de la commande ou suivant la notification que la commande est disponible au point d'enlèvement désigné. Si la réclamation n'est pas introduite de la manière susmentionnée et dans le délai imparti, elle ne peut être prise en compte et le client est réputé avoir accepté définitivement la commande.

Toute réclamation relative aux services fournis par le prestataire de services doit être introduite par écrit dans les 10 jours ouvrables suivant la survenance de l'événement à l'origine de la réclamation. Si la réclamation n'est pas introduite de la manière susmentionnée et dans le délai imparti, elle ne sera pas prise en compte.

Si une réclamation est jugée justifiée, le vendeur/prestataire de services a le choix entre le remplacement du produit et/ou des services en question ou le remboursement du prix de ces produits et/ou services.

Le présent article s'applique sans préjudice de la garantie légale due au consommateur.

13. Droits de propriété intellectuelle

Les informations, logos, dessins, marques, modèles, slogans, l'identité de l'entreprise, etc. accessibles via le site web ou le catalogue du vendeur/prestataire de services sont protégés par des droits de propriété intellectuelle.

Sous réserve d'une stipulation contraire expresse et préalable, le client n'est pas autorisé à modifier, reproduire, louer, prêter, vendre, distribuer ou créer des œuvres dérivées basées sur tout ou partie des éléments représentés sur le site web ou dans le catalogue du vendeur/prestataire de services.

Sauf dérogation expresse, le prix convenu n'implique en aucune manière un transfert de droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle.

14. Garantie

Garantie légale pour tous les clients

Conformément aux articles 1641 à 1643 du Code civil, le vendeur est tenu de garantir les produits contre les vices cachés qui rendent les produits impropres à l'usage auquel ils sont destinés, ou qui diminuent tellement cet usage que si le client avait connu le vice, il n'aurait pas acheté les produits ou ne les aurait achetés qu'à un prix moindre.

En cas de détection d'un vice caché, le client doit agir dans un bref délai, conformément à l'article 1648 du Code civil. Le client aura le choix de rendre le produit affecté d'un vice caché pour un remboursement total du prix, ou de garder le produit moyennant un remboursement partiel du prix.

Le vendeur n'est pas tenu de garantir les produits contre les défauts visibles que le client a constatés ou aurait pu constater au moment de la vente. Le vendeur n'est tenu d'indemniser le client que pour les vices cachés dont il avait lui-même connaissance au moment de la vente et qu'il n'a pas signalés au client.

Seuls la facture, le ticket de caisse ou le bon de commande sont valables pour le client en tant que certificats de garantie envers le vendeur. Ces documents doivent être conservés par le client et présentés dans leur version originale.

Garantie légale supplémentaire pour les clients qui sont des consommateurs

Conformément à l'article 1649quater du Code civil, le client ayant la qualité de consommateur bénéficie d'une garantie légale de 2 ans pour tout défaut de conformité qui existait au moment de la délivrance du produit et qui apparaît dans un délai de 2 ans à compter de cette délivrance.

Cette garantie consiste en la réparation ou le remplacement, sans frais pour le consommateur, des produits défectueux.

Toutefois, si la réparation ou le remplacement s'avère impossible ou disproportionné pour le vendeur ou entraîne des inconvénients graves pour le consommateur, une réduction de prix appropriée ou un remboursement peut être proposé par le vendeur au consommateur, sous réserve de la restitution des produits défectueux par le consommateur.

Le consommateur est tenu d'informer le vendeur du défaut par écrit dans un délai maximum de deux mois à compter du jour où il l'a découvert, sous peine de perdre son droit de réclamation.

Seuls la facture, le reçu ou le bon de commande sont valables pour le consommateur en tant que certificats de garantie envers le vendeur. Ces documents doivent être conservés par le consommateur. La période de garantie commence à la date de délivrance du produit.

Cette garantie ne peut s'appliquer si le défaut est dû à une mauvaise utilisation, à une cause extérieure, à un mauvais entretien, à l'usure normale ou à toute utilisation non conforme aux instructions du fabricant ou du vendeur.

Il appartient au client de sauvegarder ses données avant de confier un appareil au vendeur/prestataire de services. En cas de dommage, de vol ou de perte d'un produit soumis à réparation, la responsabilité du vendeur est toujours limitée au prix de vente du produit. Le vendeur ne peut en aucun cas être tenu responsable de la perte ou de la reproduction des données stockées sur ou par l'intermédiaire des appareils électroniques soumis à réparation, sauf dol ou faute lourde.

Garanties relatives aux services fournis

Le prestataire de services s'engage à exécuter les services avec la diligence requise.

En ce qui concerne les services fournis, le client a une garantie de conformité avec les services initialement demandés. Si une anomalie est détectée dans un délai de 30 jours suivant l'exécution du service, le prestataire de services y remédiera gratuitement et dans les plus brefs délais, à condition que ces anomalies détectées soient notifiées en tant que telles au prestataire de services. Sont expressément exclus de la garantie de conformité les services demandés à la suite d'une intervention ou d'une modification non autorisée, à la suite d'une utilisation incorrecte ou non conforme par le client, ou à la suite d'un écart créé par l'intervention du client ou d'un tiers.

Le prestataire de services déclare que le résultat des services fournis, qui serait protégé par des droits de propriété intellectuelle, constitue des créations originales. Dans le cas où le prestataire aurait fait appel à des tiers pour fournir tout ou partie de ces services, il déclare avoir obtenu tous les droits et autorisations nécessaires à l'exécution de ces services.

En conséquence, le prestataire de services garantit le client contre toute réclamation, allégation, revendication ou opposition de la part de toute personne revendiquant un droit de propriété intellectuelle ou industrielle sur tout ou partie des services fournis, ou invoquant un acte de concurrence déloyale.

15. Responsabilité

Généralités. Le client reconnaît et accepte que toutes les obligations auxquelles le vendeur/prestataire est tenu doivent être expressément énoncées et que la responsabilité du vendeur/prestataire n'est pas engagée, sauf dol ou faute lourde. Dans l'hypothèse où le client prouve l'existence d'une faute lourde dans le chef du vendeur/prestataire de services, les dommages auxquels le client peut prétendre sont limités aux dommages matériels résultant directement de la faute imputée au vendeur/prestataire de services, à l'exclusion de tout autre dommage. En tout état de cause, ces dommages et intérêts ne peuvent excéder 75 % (hors taxes) du montant effectivement payé par le client en exécution de la commande.

Le client reconnaît également que le vendeur/prestataire de services n'est pas responsable des dommages indirects causés par les produits ou services fournis, tels que la perte de revenus, l'augmentation des frais généraux, la perte de clientèle, etc.

Ces exclusions et limitations ne s'appliquent pas en cas de dol ou de faute intentionnelle, en cas de dommage corporel, ni, à l'égard du consommateur, en cas d'inexécution d'une obligation essentielle du contrat.

Le vendeur/prestataire de services n'est pas responsable si des données incorrectes ont été transmises par le client, ou si une commande est passée par un tiers au nom du client.

Enfin, il appartient au client de s'informer des éventuelles restrictions ou droits de douane imposés par son pays sur les produits commandés. En conséquence, le vendeur ne peut être tenu pour responsable si le client est confronté

à une quelconque restriction ou au paiement de droits supplémentaires du fait de la politique menée par son pays en la matière.

Matériaux. Si le client impose au vendeur un certain procédé ou impose des matériaux d'une certaine qualité, d'un certain type ou d'une certaine origine, nonobstant la réserve écrite et motivée du vendeur, ce dernier est déchargé de toute responsabilité relative aux défauts du produit résultant du choix du procédé ou des matériaux précités.

16. Internet et nouvelles technologies

Le client reconnaît les limites et les risques liés à l'utilisation d'Internet ou de tout autre moyen de mise à disposition du site web, aujourd'hui ou à l'avenir. Le client reconnaît également les risques liés au stockage et à la transmission numérique ou électronique des données.

Compte tenu des risques susmentionnés, le client accepte que le vendeur/prestataire de services ne puisse être tenu responsable des dommages causés par l'utilisation du site web du vendeur/prestataire de services (ainsi que des éventuelles applications) ou par l'Internet.

Le client accepte notamment que les communications électroniques échangées et les sauvegardes réalisées par le vendeur/prestataire de services puissent servir de preuve.

Les parties conviennent qu'une offre, un bon de commande ou une convention peut être accepté ou signé par voie électronique, notamment au moyen d'une signature électronique qualifiée ou avancée, ou d'une signature électronique recueillie depuis l'espace client du vendeur/prestataire de services, le signataire étant identifié par son compte personnel et le document scellé par une empreinte numérique conservée par le vendeur/prestataire de services. Les parties reconnaissent à ces modes de signature la même valeur qu'une signature manuscrite.

17. Protection des données

Le vendeur/prestataire de services traite les données à caractère personnel de ses clients conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à sa politique de confidentialité publiée sur www.smartclick.be.

Lorsque, dans le cadre d'une intervention, le prestataire de services accède à des données à caractère personnel pour le compte du client, il agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD : il ne traite ces données que pour exécuter l'intervention demandée et selon les instructions du client, en assure la confidentialité et la sécurité, n'y accède que dans la mesure nécessaire, notifie au client toute violation de données dans les meilleurs délais, et ne les conserve pas au-delà de ce qu'exige l'intervention. Lorsqu'une convention particulière comporte une annexe de protection des données, celle-ci prévaut.

18. Dispositions diverses

Cas de force majeure ou accident. Le vendeur/prestataire de services ne peut voir sa responsabilité contractuelle ou extracontractuelle engagée en cas d'inexécution temporaire ou permanente de ses obligations, si cette inexécution est due à un cas de force majeure ou à un accident.

Sont notamment considérés comme des cas de force majeure ou d'accident : 1) la perte ou la destruction totale ou partielle du système informatique du vendeur/prestataire de services ou de sa base de données, si l'un de ces événements ne peut raisonnablement être attribué directement au vendeur/prestataire de services et s'il ne peut être démontré que le vendeur/prestataire de services n'a pas pris toutes les mesures raisonnables qui auraient pu éviter ces événements, 2) les tremblements de terre, 3) les incendies, 4) les inondations, 5) les épidémies, 6) les actes de guerre ou de terrorisme, 7) les grèves déclarées et non déclarées, 8) les lock-out, 9) les blocus, 10) les émeutes et les soulèvements, 11) la suspension des services publics (tels que l'électricité), 12) un défaut de la connexion internet ou des bases de données, 13) un défaut des réseaux de télécommunication, 14) une perte de connexion à l'internet ou aux réseaux de télécommunication dont dépend le vendeur/prestataire de services, 15) un fait ou une décision d'un tiers qui affecte la bonne exécution du présent contrat ou 16) toute autre cause échappant au contrôle raisonnable du vendeur/prestataire de services.

Imprévisibilité. Si, par suite de circonstances indépendantes de la volonté du vendeur/prestataire, celui-ci ne peut plus remplir ses obligations ou si l'exécution de ces obligations est devenue plus coûteuse ou difficile, le client et le

vendeur/prestataire s'engagent à renégocier de bonne foi et loyalement les conditions contractuelles dans un délai raisonnable afin de rétablir l'équilibre. A défaut d'accord dans un délai raisonnable, chaque partie pourra invoquer la résiliation du contrat et des relations contractuelles liant les parties sans être redevable d'aucun dommage de quelque nature que ce soit.

Suspension et résiliation. En cas d'insolvabilité du client ou de dettes impayées, même si celles-ci résultent d'accords antérieurs entre le client et le vendeur/prestataire de services, le vendeur/prestataire de services a le droit de suspendre l'exécution de ses obligations jusqu'au jour du paiement intégral par le client de toutes les dettes impayées.

En cas d'inexécution de ses obligations par le client, le vendeur/prestataire de services peut, après une mise en demeure restée sans effet pendant 15 jours calendrier, résilier le contrat aux torts du client, sans devoir de dommages et intérêts. Cette résiliation peut donner lieu, le cas échéant, au paiement de dommages et intérêts par le client au vendeur/prestataire de services.

En cas de faillite, de dissolution ou de liquidation du client, le vendeur/prestataire de services peut résilier le contrat de plein droit, sans mise en demeure ni indemnité. Toutes les sommes dues, y compris celles visées à la clause « Licences et abonnements de tiers », deviennent immédiatement exigibles.

Nullité partielle. Sauf disposition contraire expresse, l'irrégularité ou la nullité d'une clause, d'un paragraphe ou d'une disposition (ou d'une partie d'une clause, d'un paragraphe ou d'une disposition) n'affecte en rien la validité des autres clauses, paragraphes ou dispositions des présentes conditions générales, ni le reste de cette clause, de ce paragraphe ou de cette disposition.

Titres. Les titres utilisés dans les présentes conditions générales ne le sont qu'à titre de référence et de commodité. Ils n'affectent en rien le sens et la portée des dispositions qu'ils désignent.

Absence de renonciation. L'inertie, la négligence ou le retard d'une partie dans l'exécution de l'un quelconque de ses droits ou recours en application des présentes conditions générales ne peut en aucun cas être considéré comme une renonciation à ce droit ou recours.

Langue. Les présentes conditions générales existent en français, en néerlandais et en anglais. En cas de divergence entre les versions, la version française prévaut.

Droit applicable et tribunaux compétents. Les présentes conditions générales sont soumises au droit belge.

En cas de litige concernant la validité, l'interprétation, l'exécution ou la livraison des produits/services, les parties conviennent d'entamer une procédure de médiation avant de recourir à tout autre moyen de résolution des litiges. Cette obligation ne s'applique pas au recouvrement de factures qui n'ont pas été contestées dans le délai prévu à la clause « Paiement ».

Le cas échéant, les parties désignent d'un commun accord un médiateur agréé auprès de la Commission fédérale de médiation (www.fbc-cfm.be) ou confient à un tiers le soin de désigner ce médiateur agréé. Une fois le médiateur désigné, les parties définissent les modalités de la médiation avec le médiateur. Chaque partie peut mettre fin à la procédure de médiation à tout moment, sans préjudice de ses autres droits.

En cas d'échec de la procédure de médiation, les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles sont compétents, sans préjudice des règles impératives de compétence applicables au consommateur. Le consommateur peut également s'adresser au Service de médiation pour le consommateur (www.mediationconsommateur.be).