Conditions générales de vente

Generalites

Article 1

Les présentes conditions générales visent à régler la relation contractuelle entre le client et *Valorescence*, enregistrée auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE1015.123.806, ci-après dénommée « Valorescence».

Article 2

§1. Les présentes conditions générales sont applicables aux prestations reprises ci-dessous, exercées par Valorescence et pour lesquelles le client a donné son accord, conformément à l'article 6.

Sont visées, principalement, mais sans être une liste exhaustive, les prestations suivantes :

- Fournir tout service de conseil(s) en matière de gouvernance de l'information, de gestion des connaissances, d'archivage numérique et/ou d'intérêt patrimonial et de valorisation des données et documents sous quelques formes ;
- Fournir tout service de conseil(s) en matière d'archivage des documents à destination ou émanant d'une entreprise, tant d'un point de vue légal qu'historique :
    - Les assister dans l'archivage desdits- documents ;
    - Leur dispenser des formations dans les matières qui les intéressent ;
    - Leur fournir tous biens ou services en lien avec leur activité et entrant dans l'objet social de la société.

ci-après dénommées sous le terme général « les prestations ».

§2. Les présentes conditions générales sont également applicables à toute prestation non-reprise ci-avant et réalisée par Valorescence dans le cadre de son activité.

§3. Par « client » est visé le particulier ou le professionnel faisant appel aux services de Valorescence et, le cas échéant, ayant validé l'offre, conformément aux présentes conditions générales.

Application des conditions generales

Article 3

§1. Les présentes conditions générales prévalent sur toutes autres conditions générales. Elles pourront être modifiées à tout moment par Valorescence. Celle-ci s'engage à en informer le client dans les plus brefs délais. La nouvelle version des conditions générales ne sera applicable qu'aux contrats conclus postérieurement à leur entrée en vigueur.

Des dérogations aux présentes conditions générales restent possibles, par l'intermédiaire de conditions particulières ou contractuelles. Le cas échéant, en cas de contradiction entre les présentes conditions générales et les conditions particulières ou contractuelles, ces dernières prévalent.

§2. Le client est lié par ces conditions générales dès apposition de sa signature sur l'offre, tel que mentionnée à l'article 6. Par apposition de sa signature comme précité, le client déclare en avoir pris connaissance et les avoir comprises.

En cas de validation de l'offre par voie électronique, le client est lié par ces conditions générales dès accord transmis à Valorescence par la voie électronique ou confirmé par Valorescence par écrit, sous quelque forme que ce soit.

Obligation de moyens

Article 4

§1. Les prestations sont qualifiées d'obligation de moyens sauf mention contraire convenue expressément entre Valorescence et le client. Valorescence s'engage à mettre tout en œuvre en vue de la réalisation des prestations demandées par le client. Valorescence n'est cependant pas tenue de mettre en œuvre des moyens de nature disproportionnée au regard de l'objectif à atteindre.

§2. Valorescence met tout en œuvre en vue de garder l'intégrité des archives pour qu'elles puissent constituer un témoignage du passé et digne de foi. Valorescence traite les archives dans leur contexte historique, juridique et administratif et conformément aux dispositions légales et au Code de déontologie des archivistes.

Documents electroniques

Article 5

Dans le cas où l'offre, ou tout autre communication entre les parties, fait l'objet d'un échange électronique (e.a. par voie d'e-mail) entre le client et Valorescence et que, par conséquent, la vente est conclue en dehors du siège d'exploitation du client, le client accepte expressément que les échanges électroniques constituent la relation contractuelle et peuvent servir de preuve à l'existence de celle-ci.

Offre – Prix et documents contractuels

Article 6

§1. L'offre est gratuite. Elle est remise au client par Valorescence et a une validité de 3 mois à partir de sa date d'émission.

§2. L'offre est établie avec minutie par Valorescence, sur base :

- des besoins et demandes formulés par le client ;
- et/ou de la transmission par le client des informations nécessaires à l'établissement de l'offre ;
- et/ou de la visite préalable de Valorescence sur les lieux où auront lieux les prestations si nécessaire ;
- et/ou de la rencontre entre les parties.

§3. L'accord du client, quant au contenu de l'offre, est donné par apposition de sa signature sur l'offre. L'offre peut être retournée signée par écrit ou par courrier électronique, pour autant que l'accord du client y soit mentionné de manière visible, identifiable et non-équivoque.

§4. Des remises ou ristournes peuvent être accordées au client. Ces remises et ristournes ne constituent aucunement un droit dans le chef du client. Celles-ci sont déterminées individuellement par Valorescence sur base du type de prestations et de l'importance de celles-ci, ainsi que de la relation existant ou préexistant entre Valorescence et le client.

Elles sont par ailleurs, strictement liées au contrat concerné et ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'une généralité. En aucun cas, le client n'acquiert un droit à une remise ou ristourne, même si Valorescence lui en a accordé précédemment.

Article 7

§1. En cas de commande de prestations supplémentaires non-reprises dans l'offre, les conditions générales applicables sont identiques à celles prévues pour les prestations initialement demandées et pour lesquelles le client a donné son accord. Toute demande non-prévue dans l'offre initiale fera l'objet d'un complément d'offre soumis à accord exprès du client conformément à l'article 6 §3 ci-avant.

§2. Toute demande de modification formulée par le client, après remise de l'offre, devra obtenir l'accord exprès de Valorescence. Après accord de Valorescence, la modification formulée par le client donnera lieu à une modification de l'offre et, le cas échéant, du coût des prestations.

Paiements des prestations

Article 8

§1. Le client est tenu d'effectuer le paiement des prestations sur base des modalités suivantes :

- Paiement d'un acompte dont le montant est préalablement déterminé dans l'offre, à la date de signature de celle-ci pour accord ;
- Les factures sont établies au fur et à mesure de l'exécution des prestations, sur base des journées effectivement prestées et conformément à la ventilation définie préalablement dans l'offre de Valorescence. Elles comprennent les honoraires, frais et autres prestations engagées par Valorescence.

§2. Les factures relatives aux prestations sont émises sous format électronique conforme à la réglementation belge en vigueur, notamment aux exigences de la facturation électronique structurée (norme EN 16931). La facture est réputée réceptionnée à la date de sa mise à disposition électronique par l'émetteur via le canal convenu (plateforme Peppol, portail sécurisé ou autre moyen équivalent garantissant l'authenticité, l'intégrité et la lisibilité du document).

§3. À défaut de confirmation technique de réception par le client, la facture est considérée comme réceptionnée le lendemain de sa mise à disposition. Les factures sont payables à réception par le client, sauf disposition contraire expressément prévue dans l'offre.

§4. Les paiements peuvent être effectués par le client par virement bancaire sur le compte de Valorescence mentionné sur l'offre et la facture.

§5. Les factures sont payables dans un délai de 30 jours calendrier à compter de leur émission, sauf stipulation contraire expresse. Tout montant non réglé à l'échéance portera de plein droit intérêt au taux légal des intérêts de retard applicable en matière commerciale, tel que publié par le SPF Finances, à compter du jour suivant la date d'échéance, sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit requise.

Annulation et report

Article 9

§1. En cas d'annulation par le Client postérieure à la signature de l'offre et antérieure au démarrage des prestations, l'acompte versé demeurera acquis à Valorescence, à titre d'indemnité forfaitaire, sans qu'aucune restitution ni compensation ne puisse être exigée à quelque titre que ce soit.

§2. En cas d'annulation par le Client intervenue en cours d'exécution des prestations, l'acompte restera définitivement acquis à Valorescence. Si le montant correspondant aux prestations déjà effectuées excède celui de l'acompte, le solde des honoraires, frais et débours correspondants sera facturé au Client, selon les conditions définies dans l'offre.

§3. Dans un esprit de collaboration, les Parties s'engagent à privilégier le report des prestations plutôt que leur annulation. Un maximum de deux (2) reports pourra être accordé, sous réserve d'un accord écrit préalable des deux Parties sur les nouvelles dates d'exécution. Au-delà de ce délai ou de ce nombre de reports, l'annulation sera réputée définitive et donnera lieu à l'application des dispositions susmentionnées.

§4. Valorescence se réserve le droit de mettre fin à la prestation de manière anticipée, pour des raisons personnelles ou liées au client (e.a. manque d'implication, manque de cohérence, indécision récurrente, défaut de paiement de facture antérieur, non-respect du matériel,

absence de respect des règles de sécurité générale et/ou prévues par les présentes conditions générales, ou toute autre raison de quelque nature que ce soit).

Modalites d'execution

Article 10

§1. Le contrat ne sera considéré comme conclu, et le planning de réalisation des prestations établi, qu'après réception, par Valorescence, du paiement de l'acompte et de l'offre signée par le client. En cas de retard quant au paiement de l'acompte, Valorescence ne sera plus en mesure de garantir le délai d'exécution éventuellement communiqué au client lors de la transmission de l'offre.

§2. Les Parties s'engagent à collaborer activement afin de permettre la bonne exécution des prestations dans les délais convenus. Les délais de réalisation communiqués par Valorescence le sont à titre indicatif. Le planning de réalisation peut être prolongé pour des raisons indépendantes de la volonté de Valorescence (e.a. maladie, accident, évènement de force majeure, problèmes techniques, etc.), et n'engage aucunement la responsabilité de Valorescence. Valorescence s'engage à tout mettre en œuvre pour garantir le respect du délai précité. Le cas échéant, Valorescence n'est aucunement redevable au client d'un quelconque paiement visant à indemniser le retard.

§4. Les réunions (de coordination, de formation…) prévues dans le cadre de l'exécution des prestations pourront se tenir, selon ce qui aura été convenu entre les Parties, soit à distance (par visioconférence ou tout autre moyen de communication électronique approprié), soit en présentiel dans les locaux du Client. Dans un souci d'efficacité organisationnelle et afin de limiter les temps et coûts de déplacement, les réunions planifiées dans les locaux du Client seront, dans la mesure du possible, regroupées sur des journées complètes.

Obligations du client

Article 11

§1. Les prestations de Valorescence sont effectuées sur la base des données et informations fournies par le Client. Lorsque certaines informations sont expressément demandées par Valorescence, le Client s'engage à les transmettre dans les délais convenus afin de permettre la bonne exécution des prestations. En cas de retard ou d'absence de communication des informations requises, Valorescence ne pourra garantir le respect du planning initial. Ce retard ne pourra en aucun cas être considéré comme un manquement de sa part ni donner lieu à une quelconque indemnisation. Le cas échéant, un nouveau calendrier sera établi d'un commun accord entre les Parties, en fonction de leurs disponibilités respectives.

§2. Le client veille à ce que le lieu au sein duquel doivent être effectués les prestations soit libre et facile d'accès préalablement au début des prestations. Si le lieu est fermé, et qu'aucun tiers n'est dépêché expressément à l'ouverture du lieu, Valorescence doit être au préalable en possession de la clé ou du code d'accès. Valorescence n'est en aucun cas responsable en cas de retard dans la réalisation des prestations pour des raisons d'accessibilité à leur lieu de réalisation.

Limitation de responsabilite

Article 12

§1. Valorescence est responsable uniquement du respect de ses obligations légales et contractuelles. Elle ne répond que des dommages directement liés à son intervention. Sont exclus : dommages indirects, perte de bénéfice ou d'opportunité, dommages à des tiers ou résultant d'un usage inapproprié. L'exonération ne s'applique pas en cas de dol, faute lourde ou manquement à une obligation essentielle.

§2. En cas de mise en cause, par le client ou par un tiers, de la responsabilité de Valorescence, l'indemnisation due par Valorescence est limitée au montant des prestations concernées et effectivement payées par le client. Ce plafond ne s'applique pas en cas de dol ou de faute lourde.

§3. En aucun cas Valorescence n'est responsable d'une annulation ou d'un report de la prestation pour des raisons indépendantes de sa volonté ou en cas de force majeure, telles que les situations de grève totale ou partielle de tiers à la prestation, conditions météorologiques, catastrophe naturelle, (risque d') attentats, épidémies importantes faisant l'objet de mesures prises par les autorités publiques. En cas de survenance d'un événement de ce type, le client et Valorescence s'engagent à convenir d'un report de la prestation pour autant que ce report soit possible.

§4. En aucun cas la dégradation accidentelle ou volontaire ainsi que l'usure normale des documents et de l'archivage par le client ou par un tiers, ne donne le droit à un renouvellement sans frais de la prestation.

Droits d'auteur

Article 13

§1. Les droits de propriété intellectuelle relatifs aux prestations réalisées et répondant à la notion d'œuvres au sens visé par la législation en matière de propriété intellectuelle, sont et restent la propriété de Valorescence. Les prestations sont réalisées en vue d'un usage exclusif par le client en tenant compte de celui-ci.

§2. Le client n'est, en aucun cas, autorisé à reproduire, céder ou communiquer, tant à titre privé, qu'à des fins de diffusion ou de commercialisation les prestations ou les documents réalisés et utilisés dans le cadre des prestations, sans l'accord explicite et écrit de Valorescence. Le client ne peut procéder à quelque modification des prestations et/ou documents que ce soit. A défaut, Valorescence se réserve le droit d'exiger le paiement de droits d'auteur.

§3. Valorescence garantit que les documents conçus ne contiendront aucune reproduction ou emprunt de quelque sorte que ce soit à une autre œuvre, susceptible d'en interdire ou restreindre l'exploitation ou d'engager la responsabilité du client vis-à-vis de tiers.

Confidentialite et protection des donnees a caractere personnel

Article 14

§1. Les données personnelles et/ou confidentielles relatives tant au client qu'à Valorescence ainsi qu'à des tiers intervenant dans le cadre de la relation contractuelle, recueillies de quelque manière que ce soit et, essentiellement par échanges d'e-mails, mentions sur l'offre, échanges oraux, ainsi que toutes informations futures, ne sont destinées qu'à l'exécution du contrat et aux communications entre les parties. Elles ne feront l'objet d'aucune communication ou cession à des tiers, autres que les prestataires techniques si nécessaire. Tant Valorescence que le client sont tenus de respecter la confidentialité des informations et de ne les utiliser que dans la mesure où elles sont nécessaires à la réalisation de la prestation.

§2. En cas de non-respect de ce principe de confidentialité, tant Valorescence que le client, pourront exiger indemnisation, par la partie mise en cause, du préjudice subi.

Article 15

§1. Toute donnée à caractère personnel concernant le client, tel que définie par le règlement européen sur la protection des données 2016/679 et la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des données à caractère personnel, est traitée dans le respect de ceux-ci. Les données sont conservées uniquement pour des actions spécifiques à Valorescence et ne sont, en aucun cas, transmises à des tiers ni à des fins de marketing direct ni pour toute autre finalité.

§2. Les données conservées par Valorescence sont les suivantes : nom, prénom, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone, dates et lieu des prestations, numéro de TVA.

Le client dispose de la possibilité

- de s'opposer, sur simple demande et gratuitement, au traitement de ses données personnelles ;
- d'accéder, gratuitement, aux données le concernant conservées par Valorescence et d'obtenir rectification des données qui seraient incomplètes, inexactes ou non pertinentes ;
- de s'opposer, pour des raisons sérieuses et légitimes, à ce que les données conservées fassent l'objet d'un traitement ;
- de demander la suppression des données le concernant à Valorescence pour autant que leur conservation ne soit pas imposée à Valorescence par des obligations légales ;
- de demander la portabilité de ses données détenues par Valorescence à un tiers ;
- de retirer, à tout moment, son consentement au traitement des données basé uniquement sur le consentement.

Toute demande concernant ce qui précède doit être adressée par écrit à Valorescence, soit par courrier, soit par e-mail à info@valorescence.be.

Pour le surplus, la politique complète relative à la vie privée est disponible via le lien suivant : https://www.valorescence.be/mentions-legales-et-vie-privee/ou sur simple demande écrite formulée auprès de Valorescence à l'adresse e-mail précitée.

§3. Valorescence peut divulguer à des tiers des informations personnelles sur requête de toute autorité légalement autorisée à en faire la demande. Valorescence peut également les divulguer si cette transmission est requise, en toute bonne foi, pour se conformer aux lois et règlements, pour protéger ou défendre ses droits ou ses biens ou s'il estime que le client est un danger, pour lui ou pour un tiers.

References

Article 16

§1. Valorescence peut, à tout moment, utiliser les prestations effectuées pour un client à des fins de références et ce, de manière anonyme.

§2. Valorescence s'engage à obtenir le consentement du client pour des références avec mention explicite des données du client et ce, conformément aux articles 15 et 16 des présentes conditions générales, comme :

- mentionner son nom et son logo à des fins promotionnelles ou commerciales,
- diffuser sur son site Internet, sur les réseaux sociaux, ainsi que sur tout autre document physique ou virtuel, la relation commerciale existant avec le client à des fins, notamment, de prospection, de présentation ou de référence.

Reclamation

Article 17

§1. Toute réclamation quelconque du client devra être effectuée immédiatement de manière verbale, confirmée par écrit (courrier recommandé à la Poste) au plus tard dans les 3 jours, cachet de la poste foi, de la réception des prestations.

Valorescence s'engage à mettre tout en œuvre pour trouver une solution amiable et convenant à toutes les parties.

§2. Pour autant qu'une réclamation soit effectuée par le client dans les délais prévus au §1 qui précède, et pour autant que Valorescence l'accepte, le montant de celle-ci sera limité à la valeur des prestations concernées, diminué des frais réels supportés par Valorescence.

Resolution de litiges et tribunaux competents

Article 18

En cas de litige, la médiation entre Valorescence et le client est privilégiée. A cet effet, les parties s'engagent à participer à au moins une rencontre de médiation organisée par un médiateur agréé par la Commission fédérale de médiation. Si toutefois, aucun accord ne semble possible, les tribunaux compétents sont ceux de l'arrondissement de Liège – division Namur.

Nullite

Article 19

L'éventuelle nullité d'une disposition des présentes conditions générales n'influence en rien la nullité de l'ensemble. Si une disposition est rendue nulle, les parties s'engagent à conclure une clause présentant un effet similaire et à l'insérer dans les présentes conditions générales en lieu et place de la clause devenue nulle.

Application du droit belge

Article 20

Toutes les dispositions non précisées dans les présentes conditions générales sont réglées par le droit belge en vigueur au moment de la conclusion du contrat.