

## Conditions générales de vente (1.1)

Les présentes conditions générales priment les conditions générales du Client. Il ne pourra y être déroger que par convention particulière signée par un représentant autorisé de LOYALTEK. La circonstance qu'une convention particulière déroge à l'une des dispositions des présentes conditions n'exclut pas l'application des autres clauses. Le fait que LOYALTEK ne mette pas en oeuvre l'une ou l'autre clause établie en sa faveur dans les présentes conditions, ne peut être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir.

### Article 1. Conclusion du contrat

Une commande ou un contrat n'est valable qu'une fois acceptée par un membre dûment autorisé du personnel de LOYALTEK.

### Article 2. Devoir de conseil

LOYALTEK est dispensée de tout devoir de conseil, tant en ce qui concerne les produits que les services. LOYALTEK attire néanmoins l'attention du Client sur le fait que tout usage particulier des composants ou matériel acquis, ou des services commandés, doit lui être signalé par écrit, à défaut de quoi sa responsabilité ne saurait être engagée quant au choix du matériel et/ou des services. Il est convenu que l'obligation de conseil qui serait contractée par LOYALTEK dans ce cas serait une obligation de moyen.

### Article 3. Mise à jour des logiciels

LOYALTEK fournira gratuitement au Client les correctifs et mises à jour mineures des logiciels mis à sa disposition.

### Article 4. Commande de marchandises

La commande n'engage LOYALTEK qu'après avoir été expressément acceptée par celle-ci. En cas d'annulation de la commande par le Client, ce dernier sera redevable d'une indemnité irréductible et forfaitaire égale à 30% du montant de la commande, sans préjudice du droit de LOYALTEK de demander des dommages et intérêts supplémentaires s'il y a lieu. L'absence de retrait des marchandises dans un délai de huit jours suivant leur mise à disposition signifiée par simple lettre pourra être assimilée par LOYALTEK à une annulation de commande donnant lieu au paiement d'une indemnité égale à 30% du montant de la commande, sans préjudice du droit de LOYALTEK de poursuivre l'exécution forcée du contrat.

### Article 5. Prestations de service

Les abonnements de service contractés le sont pour une période de 12 mois plus le prorata du mois de la commande, sauf disposition contraire. La résiliation par le Client doit se faire par lettre recommandée avec accusé de réception, au mois trois mois avant l'échéance du contrat.

### Article 6. Identification et mots de passe

Le Client est seul responsable de la désignation des personnes ayant accès aux services de LOYALTEK. Lorsque leur identification dépend d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe, le Client est seul responsable de leur utilisation. Lorsque le service de sauvegarde (backup) de LOYALTEK est utilisé, chaque machine doit utiliser son propre nom d'utilisateur pour éviter des interférences pouvant rendre les sauvegardes inutilisables. Le Client est seul responsable du choix et de la conservation des mots de passe et clés de cryptage. Ils ne doivent jamais être communiqués à LOYALTEK car ils assurent la confidentialité des données sauvegardées, qui ne pourront pas être restaurées sans eux.

### Article 7. Suspension ou résiliation unilatérale

LOYALTEK se réserve le droit de suspendre ou de mettre fin immédiatement au présent contrat si le Client se comporte d'une manière susceptible de mettre en danger l'image ou la réputation de LOYALTEK ou des produits qu'elle distribue, ou nuire à ses installations techniques. Cette suspension ou cette résiliation unilatérale se fera alors aux torts du Client, sans préjudice des dommages intérêts qui pourront être réclamés.

### Article 8. Utilisation abusive

Le Client s'engage à veiller au respect du droit des tiers, notamment en ce qui concerne le droit d'auteur relatif aux textes et aux fichiers multimédias. Le Client s'engage également à utiliser les produits et services de LOYALTEK de la manière prescrite et pour l'usage prévu par le fabricant, il s'interdit notamment tout usage contraire aux bonnes mœurs, à l'ordre public et aux lois et règlements en vigueur en Belgique. Le Client s'engage également à ne pas pratiquer de « spamming », c'est-à-dire à l'envoi automatisé de messages non sollicités par le destinataire, que ce soit par email, SMS ou autre. Le Client reconnaît expressément à LOYALTEK le droit d'estimer seule les points du présent article. Toute utilisation abusive au sens du présent article pourra entraîner une suspension ou une résiliation du contrat par LOYALTEK selon les termes de l'article précédent, sans préavis ni indemnités.

### Article 9. Facturation

Les factures sont établies en format pdf (Adobe Acrobat) et envoyées par email. Moyennant une participation aux coûts d'impression et d'expédition, le Client peut opter pour une facturation papier envoyée par la poste.

### Article 10. Prix

Les offres sont libellées sans engagement et s'entendent hors frais de transport, de livraison et de TVA. En cas de hausse significative du cours de la monnaie d'achat du matériel entre la date de l'offre et le moment de l'émission de la facture, ou en cas d'augmentation des prix imposée par le fournisseur de LOYALTEK, le Client accepte que le prix des produits puisse être modifié proportionnellement à cette hausse. En ce qui concerne les abonnements de service, LOYALTEK se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Dans ce cas, soit le Client accepte la modification qui sera appliquée à sa prochaine échéance mensuelle ; soit il la refuse et pourra résilier le contrat par courrier, télécopie ou e-mail adressé à LOYALTEK. Cette résiliation prendra effet dès l'échéance mensuelle suivante. Toute modification des taxes ou tout nouvel impôt visant le service offert par LOYALTEK sera immédiatement répercuté sur le tarif en vigueur.

### Article 11. Preuve

Le Client reconnaît que les listings et affirmations de LOYALTEK font foi jusqu'à preuve du contraire, qui reste à la charge du Client.

### Article 12. Délais

A moins que le Client ne précise un délai de rigueur au moment de la commande et que ce délai soit expressément accepté par LOYALTEK, les délais ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne constituent pas une clause essentielle du contrat. Est assimilé à un cas de force majeure ne pouvant engager la responsabilité de LOYALTEK, le retard de livraison provenant d'un fournisseur de celle-ci, pour autant que ce retard ne résulte pas d'une faute de LOYALTEK ou d'un de ses délégués. Toute modification de la commande peut entraîner une prolongation du délai. Les livraisons s'effectuent en fonction des disponibilités de stock de ses fournisseurs, LOYALTEK se réserve le droit de procéder à des livraisons partielles, faisant l'objet de facturations distinctes.

### Article 13. Garantie

Les marchandises sont réputées agréées par la signature du bon de livraison, du bon de transport, de la facture ou de tout autre document signé pour réception des marchandises. Sauf stipulation contraire, les marchandises sont couvertes par une garantie d'un an, pièces et main d'oeuvre. La garantie concédée par LOYALTEK ne pourra cependant excéder celle du fabricant/distributeur du produit qui a été portée à la connaissance du Client au moment de la commande. La garantie prend cours à la date de la facture. La garantie ne sort ses effets qu'à condition que les marchandises ou pièces défectueuses à l'exclusion de toutes autres soient retournées franco de port chez LOYALTEK, accompagnées d'une copie des factures originales, ainsi que de la description des pannes ou défauts constatés. Le remplacement ou la réparation d'une pièce défectueuse n'a pas pour effet de prolonger la durée initiale de la garantie. La présente garantie ne sortira pas ses effets s'il apparaît que le défaut constaté par le Client trouve sa cause dans une mauvaise utilisation du matériel et des marchandises, dans l'usage de fournitures impropres, dans leur entreposage dans un lieu non approprié, dans le fait que le Client a déplacé ou démonté les marchandises ou le matériel, ou dans toute autre faute ou négligence du Client. La garantie ne couvre les logiciels que dans les limites d'un usage normal conforme aux spécifications de LOYALTEK ou du fournisseur du logiciel.

### Article 14. Transfert des risques et réserve de propriété

Les marchandises voyagent aux risques et périls du Client quel que soit le mode de transport. LOYALTEK reste propriétaire des marchandises jusqu'au paiement intégral des factures y afférentes. L'acheteur s'engage à conserver les marchandises en bon état jusqu'au paiement.

### Article 15. Paiement

Sauf stipulation contraire, les factures sont payables au grand comptant, à la livraison des marchandises ou à la commande des services. A défaut de paiement de tout ou partie d'une facture à son échéance, le montant restant dû sera majoré, de plein droit et sans mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire de 15% du montant impayé, avec un minimum de 125 euros, outre un intérêt égal au taux d'escompte de la BNB majoré de deux points, sans que ce taux puisse être inférieur à 12% l'an. LOYALTEK se réserve également le droit de poursuivre la résolution du contrat et de reprendre le matériel qui reste sa propriété jusqu'à paiement intégral des factures. En outre, LOYALTEK se réserve le droit dans cette hypothèse de suspendre toute autre commande en cours, ainsi que la prestation de tout service. Le non paiement de factures à leur échéance, entraîne immédiatement la suspension des obligations de garantie. Chaque rappel de paiement sera facturé 12 euros au Client, pour frais administratifs. En cas de suspension du service, des frais administratifs de 40 euros seront portés en compte lors de la réactivation. Les paiements seront effectués au siège social de LOYALTEK. LOYALTEK se réserve le droit d'indexer les prix de ses produits et services à la date d'anniversaire du contrat.

### Article 16. Cautionnement

LOYALTEK se réserve le droit d'exiger à tout moment du Client une caution ou un dépôt de garantie pour ses engagements, et de suspendre ses prestations et fournitures jusqu'à sa complète réalisation, sans que le Client puisse exiger d'indemnités pour cette suspension.

### Article 17. Responsabilité

Le Client accepte que LOYALTEK n'ait qu'une obligation de moyen et non de résultat. La responsabilité de LOYALTEK est limitée à la réparation du dommage direct résultant de son dol, de sa faute lourde ou du dol ou de la faute lourde d'un de ses préposés. En aucun cas, le montant de l'indemnité revenant au Client ne pourra excéder la valeur des marchandises au moment du sinistre, ou le prix d'achat des services. LOYALTEK ne pourra jamais être tenue responsable de dommages indirects généralement quelconques tels que perte de données, de logiciels, de temps machine, préjudice financier ou commercial, pertes de bénéfices, augmentation de frais généraux, perturbation de planning, etc. Tout sinistre doit être déclaré, par écrit à LOYALTEK dans les huit jours suivant sa naissance. Le Client assume la responsabilité de la protection et la sauvegarde de ses propres données. LOYALTEK ne sera pas responsable du dommage résultant de la suspension ou de la résolution anticipée du contrat ne résultant pas de sa faute lourde. Aucune responsabilité objective du fait des produits ne peut incomber à LOYALTEK qui n'est pas producteur ou fabricant du matériel ou des marchandises.

### Article 18. Surveillance

Il est de la responsabilité du Client de vérifier le bon fonctionnement des produits et services, notamment en

effectuant des tests réguliers et en surveillant les historiques des opérations, et d'avertir LOYALTEK en cas de problème ou dysfonctionnement.

### Article 19. Exportation

Le Client ne pourra exporter les marchandises et matériel acquis vers un autre pays que celui dans lequel la livraison est convenue, sans l'autorisation écrite et préalable de LOYALTEK.

### Article 20. Droits intellectuels

Le Client accepte que les logiciels fournis par LOYALTEK soient soumis aux conditions de licence définies par leurs auteurs et distributeurs, dont il reconnaît avoir reçu copie. Il respectera les dispositions relatives aux droits intellectuels portant sur les dits logiciels telles que déterminées par leurs auteurs. Les programmes restent la propriété de LOYALTEK ou de ses fournisseurs. Le Client ne pourra utiliser le logiciel que pour le matériel convenu. En cas de saisie du logiciel, le Client en avisera immédiatement LOYALTEK et prendra toutes mesures utiles pour faire reconnaître le droit de propriété de celle-ci ou de son fournisseur. Le Client veillera à exclure expressément les logiciels de toute cession, location, apport ou mise en gage de son fonds de commerce à un tiers. Toute reproduction ou cession, à titre onéreux ou non, d'un logiciel fourni par LOYALTEK rendra exigible une indemnité qui ne pourra être inférieure à dix fois le prix du logiciel.

### Article 21. Documents et créations

LOYALTEK conserve la propriété intellectuelle sur tous ses travaux, produits et documents. La cession d'un document n'entraînant ni ne présumant pas la cession des droits d'auteur, toute reproduction, publication et toute utilisation généralement quelconque des documents de LOYALTEK ne peuvent se faire qu'avec son accord écrit et préalable ainsi qu'avec mention de son nom. Ainsi, sauf clause contraire écrite et expresse, le Client ne peut modifier les travaux ou documents fournis par LOYALTEK ni les utiliser pour partie seulement ; les photos, dessins, vidéos et fichiers informatiques constituant la création graphique de LOYALTEK restent sa propriété.

### Article 22. Publicité

LOYALTEK se réserve le droit de communiquer sur l'existence et les termes du présent contrat, notamment à des fins publicitaires et de marketing. Le Client s'interdit toute communication à ce sujet, sauf accord écrit de LOYALTEK. Le Client sera responsable des conséquences qu'une quelconque divulgation d'information pourrait avoir pour LOYALTEK.

### Article 23. Cas fortuit et force majeure

Les parties au contrat ne seront pas responsables de tout cas fortuit ou force majeure ayant entraîné un retard ou empêché l'exécution de leur obligation. Le cas fortuit ou la force majeure est défini dans son acception traditionnelle repris par les cours et tribunaux ; sa survenance entraîne la suspension du contrat jusqu'à ce que la problématique soit réglée. Dans l'hypothèse où le cas fortuit ou la force majeure se poursuit pendant une période ininterrompue de 1 mois, le contrat sera résilié de plein droit sans indemnité. La partie qui souhaite l'application de cette résiliation devra toutefois la notifier expressément à son cocontractant par courrier, télécopie ou e-mail.

### Article 24. Résolution

Chacune des parties aura le droit de mettre fin, de plein droit et sans intervention judiciaire, à la totalité des contrats et commandes encours en cas de liquidation, concordat, faillite, banqueroute, déconfiture ou décès de l'autre partie.

### Article 25. Modification

LOYALTEK se réserve le droit de modifier les présentes conditions à tout moment. A défaut de contestation des modifications par le Client dans les 30 (trente) jours de leur notification par LOYALTEK, elles seront considérées comme acceptées. En cas de contestation, LOYALTEK pourra soit résilier le contrat, soit le poursuivre jusqu'à son terme sans les modifications contestées.

### Article 26. Confidentialité

Le revendeur s'engage à ne pas utiliser ou révéler à un tiers les informations confidentielles, ainsi que les secrets techniques ou commerciaux se rattachant à l'activité et aux services de LOYALTEK. Cet engagement continuera pendant deux ans après l'expiration du présent contrat.

### Article 27. Cession

LOYALTEK se réserve le droit de céder ses droits et obligations découlant du présent contrat à tout tiers de son choix. Le Client ne pourra céder le présent contrat que moyennant l'accord écrit de LOYALTEK.

### Article 28. Validité

Si une disposition des présentes conditions générales était reconnue non valide, les autres dispositions resteraient d'application et lieraient les parties, tandis que la disposition litigieuse serait remplacée par une disposition valide dont les effets seraient aussi proches que possible de l'originale.

### Article 29. Compétence

Tout litige relatif à la conclusion, l'interprétation, l'exécution ou la résolution des relations contractuelles entre parties sera soumis aux tribunaux de Bruxelles, sous réserve du droit de LOYALTEK de porter le litige devant les tribunaux du domicile ou siège du Client. Seul le droit belge sera applicable.