Conditions générales de vente

Introduction

Les présentes **Conditions Générales de Vente (CGV)** regroupent les prestations suivantes :

- **Services au devis**
- **Contrat de consultance**
- **Contrat d'accompagnement : Service conseils 1€/min**
- **Offre plateforme web**

2. Contrat spécifique pour maintenance annuelle, suivi annuel, accompagnement service conseils et offre plateforme web

L'accompagnement personnalisé, selon les besoins du client, fera l'objet un **contrat distinct** :

- Il s'agit d'une **prestation sur mesure**, souvent plus longue, avec des engagements réciproques plus poussés.
- Ce contrat pourra détailler les objectifs, les modalités d'intervention, les livrables éventuels, la durée, les tarifs, les engagements de confidentialité, etc.

Nom du service	Prestations sur devis	Contrat de consultance	Service conseils	Plateforme web mutualisée
Description du service	Toute prestation concernant un projet précis et ponctuel facturé en une fois ou bien mensuellement	Contrat à durée déterminée ou indéterminée fixant un volume d'heure défini par mois pour la réalisation de prestations variées	Contrat à durée indéterminée concernant un service conseil à distance facturé à 1€/min TVAC. Les minutes sont facturées mensuellement.	Abonnement mensuel, semestriel ou annuel concernant la création d'une page internet de présentation d'un projet ou d'une activité professionnelle Pour une durée indéterminée Service à distance
Modalités de commande	1. Contact préalable par email, visio, téléphone pour déterminer les besoins (30min ou 1h) 2. Proposition d'un ou plusieurs devis en fonction des demandes avec CGV. Sauf mention contraire, les prix indiqués et les délais sont valables un mois à compter de la date d'émission de l'offre. En cas d'expiration du devis, la prestataire est libre de refaire une nouvelle proposition différents de celle initiale. La validation du devis et le paiement de l'acompte doivent avoir lieu dans le délais indiqué par le devis. 3. Ajustements éventuels du devis.	1. Contact préalable par email, visio, téléphone pour déterminer les besoins (30min ou 1h) 2. Proposition d'un ou plusieurs devis en fonction des demandes avec CGV (Sauf mention contraire, les prix et les délais sont valables un mois à compter de la date d'émission de l'offre.) 3. Ajustements éventuels du devis/contrat. 4. Validation par client.e 5. Signature du	1. Contact préalable par email, visio, téléphone pour déterminer les besoins (30min ou 1h) 2. Signature du contrat d'accompagnement par les deux parties 3. Début de l'accompagnement déterminé dans le contrat	1. Contact préalable par email, visio, téléphone pour déterminer les besoins (30min ou 1h) 2. Client.e complète un formulaire de commande avec la formule choisie et prend connaissance des conditions d'utilisation et conditions générales de vente 3. Commande par email par écrit avec signature du formulaire complet et des conditions d'utilisation + CGV

	4. Validation par la clientèle et versement de l'acompte demandé.	devis/contrat		
Acompte	Un acompte de 40% de la valeur totale TVAC du projet sera demandé afin de valider le devis. La réception du paiement déclenche le début du travail prévu dans le devis. Les prestations doivent avoir démarré dans les 4 semaines calendrier à partir de la réception de l'acompte. Si le travail ou les prestations n'ont pas commencé ou eu lieu dans ce délai, la prestataire se réserve le droit d'annuler le projet et de conserver l'acompte versé. Cette clause n'est pas applicable si un accord est passé par écrit entre les deux parties qui détemine une date ultérieure à ces 4 semaines. La clientèle a la possibilité d'annuler le travail et de récupérer l'entièreté de son acompte dans les 10 jours calendrier à compter de la date du paiement ET à condition que le travail n'ai pas été commencé par la prestataire. Si le délai des 10 jours calendrier est dépassé OU si le travail a directement commencé, l'acompte n'est pas remboursable. La demande d'annulation par la	/	/	/

	clientèle sera faite par email et devra être justifiée. L'annulation peut être demandée par la prestataire dans les mêmes conditions. L'acompte sera alors intégralement restitué à la clientèle à condition que le travail n'ai pas été entamé et que nous soyons dans les 10 jours calendriers a partir de la date de paiement de l'acompte. La notification de la prestataire sera faite par email à la clientèle.			
Tarifs pratiqués	1. Tarif "personne morale" : 90€ HTVA/h 2. Tarif "personne physique" : 70€ HTVA/h 3. Tarif ASBL : 55€ HTVA/h Le tarif ASBL est attribué aux statut juridique officiel "ASBL".	1. Tarif "personne morale" : 90€ HTVA/h 2. Tarif "personne physique" : 70€ HTVA/h 3. Tarif ASBL : 55€ HTVA/h Le tarif ASBL est attribué aux statut juridique officiel "ASBL".	1€/min TVAC	1. Mensuel : 15€ TVAC 2. Semestriel : 70€ TVAC 3. Annuel : 120€ TVAC
Forfait de suivi mensuel	La prestataire accompagne sa clientèle et réalise un important travail de suivi mensuel : l'objectif étant d'avancer ensemble et de faire valider le travail au fur et à mesure par la clientèle. Ceci garanti un résultat qui satisfait pleinement la clientèle. Ce forfait est obligatoirement repris dans le devis et n'est pas optionnel. Le forfait mensuel est fixé à			

	100HT/mois peu importe le statut juridique et le tarif horaire appliqué. Ce tarif est fixe peu importe si, par exemple, 30 minutes ou 6 heures de réunions de suivi ont eu lieu sur le mois. Ce forfait est appliqué sur autant de mois que prévus par la prestataire pour réaliser l'intégralité du devis. Le temps estimé par la prestataire est important et détermine le nombre de forfait mensuel appliqué dans le devis. Si un retard est dû au manque de réactivité ou de disponibilité de la clientèle, la prestataire se réserve le droit d'appliquer un forfait mensuel supplémentaire par mois de prolongation. Si le dépassement du temps prévu était de la faute de la prestataire, aucun forfait de suivi ne sera facturé en supplément. La durée d'un projet est toujours déterminée à l'avance par la prestataire.			
Modalités de paiement	1. Paiement de la facture d'acompte par virement avec une communication précise dans les 15 jours calendrier suivant l'envoi de la facture 2. Suivant ce qui a été	1. Facturation mensuelle 2. Sauf mention contraire, toute facture émise doit être payée dans les 15 jours suivant la	1. Période de facturation du 1er jour du mois au dernier jour du mois 2. Paiement	4. Paiement de l'intégralité de la formule choisie (mensuel, semestriel ou annuel) TVAC. 5. Facture émise par la prestataire selon la périodicité choisie par

	convenu : une ou plusieurs facturation(s) intermédiaire(s) mensuelle(s) sont prévues ou bien les 60% restant du projet sont payés à la fin des prestations. 3. Sauf mention contraire, toute facture émise doit être payée dans les 15 jours calendrier suivant la date de son émission. En cas de non paiement, de refus de paiement ou de paiement tardif d'une facture, la prestataire se réserve le droit de suspendre ses prestations sans préavis. Le défaut de paiement à l'échéance entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues. Toute facture non payée 15 jours après la date d'échéance indiquée sur la facture, portera de plein droit et sans mise en demeure préalable un intérêt de 10% par mois entamé sur le montant de la facture à partir de la date d'échéance de la facture. Les frais de recouvrement des sommes dues sont à la charge de la clientèle.	date de son émission. 3. Paiement TVAC En cas de non paiement ou de paiement tardif d'une facture, la prestataire se réserve le droit de suspendre ses prestations sans préavis. Le défaut de paiement à l'échéance entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues. Toute facture non payée 15 jours après la date d'échéance indiquée sur la facture, portera de plein droit et sans mise en demeure préalable un intérêt de 10% par mois entamé sur le montant de la facture à partir de la date d'échéance de la facture. Les frais de recouvrement des sommes dues sont également à la charge du ou de la cliente.	mensuel 3. Facture TVAC envoyée en début du mois suivant. 4. Paiement par virement avec une communication précise dans les 10 jours suivant l'envoi de la facture En cas de non paiement ou de paiement tardif d'une facture, la prestataire se réserve le droit de suspendre ses prestations sans préavis. Le défaut de paiement à l'échéance entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues. Toute facture non payée 15 jours après la date d'échéance indiquée sur la facture, portera de plein droit et sans mise en demeure	la clientèle 6. Paiement TVAC En cas de non paiement ou de paiement tardif d'une facture, la prestataire se réserve le droit de suspendre ses prestations sans préavis. Le défaut de paiement à l'échéance entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues. Toute facture non payée 15 jours après la date d'échéance indiquée sur la facture, portera de plein droit et sans mise en demeure préalable un intérêt de 10% par mois entamé sur le montant de la facture à partir de la date d'échéance de la facture. Les frais de recouvrement des sommes dues sont également à la charge du ou de la cliente.

			préalable un intérêt de 10% par mois entamé sur le montant de la facture à partir de la date d'échéance de la facture. Les frais de recouvrement des sommes dues sont également à la charge du ou de la cliente.	
Taux de TVA	**21%**			
Modalités d'annulation avant début des prestations	Les prestations doivent avoir démarré dans les 4 semaines calendrier à partir de la réception de l'acompte. Si le travail ou les prestations n'ont pas commencé ou eu lieu dans ce délai, la prestataire se réserve le droit d'annuler le projet et de conserver l'acompte versé. Cette clause n'est pas applicable si un accord est passé par écrit entre les deux parties qui détemine une date ultérieure à ces 4 semaines. La clientèle a la possibilité d'annuler le travail et de récupérer l'entièreté de son acompte dans les 10 jours calendrier à compter de la date du paiement ET à condition que le travail n'ai pas été commencé par la prestataire. Si le délai des 10 jours calendrier est dépassé OU si le travail a	< 10 jours avant le début du contrat : 30% du premier mois est dû < 3 jours du début du contrat : le premier mois est dû Annulation par la prestataire : report du début de contrat d'un commun accord ou annulation du contrat sans frais.	Si particulier : Délai de rétractation de 14 jours calendrier à la date de la signature du contrat. - Si le client est informé que des prestations seront effectuées pendant ce délai et a explicitement demandé que le service commence avant la fin des 14 jours, alors : - Le client conserve son droit de rétractation, mais le prestataire peut facturer la partie du service déjà exécutée, proportionnellement à	Si particulier : Délai de rétractation de 14 jours calendrier à dater du paiement. - Si le client est informé que des prestations seront effectuées pendant ce délai et a explicitement demandé que le service commence avant la fin des 14 jours, alors : - Le client conserve son droit de rétractation, mais le prestataire peut facturer la partie du service déjà exécutée, proportionnellement à ce qui a été fourni jusqu'à la date de rétractation. - Si le client n'a pas donné son accord pour commencer le service pendant le délai et que le prestataire a commencé à fournir le service sans cet accord explicite, le client peut

	directement commencé, l'acompte n'est pas remboursable. La demande d'annulation par la clientèle sera faite par email et devra être justifiée. L'annulation peut être demandée par la prestataire dans les mêmes conditions. L'acompte sera alors intégralement restitué à la clientèle à condition que le travail n'ai pas été entamé et que nous soyons dans les 10 jours calendriers a partir de la date de paiement de l'acompte. La notification de la prestataire sera faite par email à la clientèle.		ce qui a été fourni jusqu'à la date de rétractation. - Si le client n'a pas donné son accord pour commencer le service pendant le délai et que le prestataire a commencé à fournir le service sans cet accord explicite, le client peut exercer son droit de rétractation et ne rien payer pour ce qui a été fait.	exercer son droit de rétractation et ne rien payer pour ce qui a été fait.
Modalités de prestation	La prestation peut avoir lieu à distance, chez la prestataire et/ou dans les locaux du client. Les heures de prestations commencent au départ du domicile de la prestataire jusqu'au retour au domicile.	La prestation peut avoir lieu à distance et/ou dans les locaux du client (les heures de prestations commencent au départ du domicile de la prestataire jusqu'au retour au domicile).	Prestation à distance	Prestation à distance
Frais de déplacement	Les frais de déplacements ne sont pas inclus dans le tarif horaire. Tout déplacement ayant lieu pendant la période de prestation fera l'objet d'un remboursement forfaitaire déterminé par le tarif officiel de l'indemnité kilométrique appliquée à la date de déplacement. Les éventuels déplacements	Les frais de déplacements ne sont pas inclus dans le tarif horaire. Tout déplacement ayant lieu pendant la période de prestation fera l'objet d'un remboursement forfaitaire déterminé par le tarif officiel de l'indemnité kilométrique appliquée à la date de déplacement.		

	réalisés avant le paiement de l'acompte et le début officiel des prestations ne sont pas dûs. Seuls les déplacements réalisés pendant la période de prestation feront l'objet d'une facturation supplémentaire. La prestataire rappellera à la clientèle ces frais de déplacement et le montant total de son déplacement.	Les éventuels déplacements réalisés avant le paiement de l'acompte et le début officiel des prestations ne sont pas dûs. Seuls les déplacements réalisés pendant la période de prestation feront l'objet d'une facturation supplémentaire. La prestataire rappellera à la clientèle ces frais de déplacement et le montant total de son déplacement.		
Heures supplémentaires	La prestataire informe régulièrement la clientèle du temps de travail réalisé et du volume d'heures restant. Lorsque la prestataire arrive vers les 2-3 dernières heures des prestations prévues, elle en informera la clientèle. En cas de besoin, la clientèle peut demander la réalisation d'heures supplémentaires qui seront ajoutées à la facturation. Si un dépassement devait avoir lieu, les deux parties se mettront d'accord sur les heures supplémentaires à réaliser. La prestataire ne dépassera jamais les heures prévues dans le devis sans l'accord préalable écrit de la	La prestataire informe régulièrement la clientèle du temps de travail réalisé et du volume d'heures restant. Lorsque la prestataire arrive vers les 2-3 dernières heures des prestations prévues, elle en informera la clientèle. En cas de besoin, la clientèle peut demander la réalisation d'heures supplémentaires qui seront ajoutées à la facturation. Si un dépassement devait avoir lieu, les deux parties se mettront d'accord sur les heures supplémentaires à réaliser.		

	clientèle. La validation par la clientèle est faite régulièrement : la clientèle ne peut revenir sur ses propres décisions (ayant un grand impact sur le projet). En cas de changements trop importants demandés alors qu'une validation avait été donnée, la prestataire peut refuser de réaliser ces changements si ceux-ci demandent un temps de travail conséquent et/ou obligeant la réalisation d'heures supplémentaires.	La prestataire ne dépassera jamais les heures prévues dans le devis sans l'accord préalable écrit de la clientèle. La validation par la clientèle est faite régulièrement : la clientèle ne peut revenir sur ses propres décisions (ayant un grand impact sur le projet). En cas de changements trop importants demandés alors qu'une validation avait été donnée, la prestataire peut refuser de réaliser ces changements si ceux-ci demandent un temps de travail conséquent et/ou obligeant la réalisation d'heures supplémentaires.		
Modalités de livraison	La livraison des productions finales et la cession des droits d'auteurs auront lieu à la réception du paiement du solde du devis global.	/	Réponse dans les 3 jours ouvrables par écrit via le canal adéquat	1. Activation du service dans les 3 jours suivant la réception du paiement ou de la preuve de paiement 2. Guide d'utilisation fourni lors de la souscription
Délais de livraison	Les délais sont indiqués à titre indicatif. Un retard ne peut justifier une annulation de projet ou une demande de dommages-intérêts			
Modalités de fin de contrat et résiliation en cours de	Le projet prend fin à la réception du solde restant dû. En cas de résiliation par la	Le contrat prend fin à la date indiquée dans le cas d'un contrat à durée déterminée	Le contrat prend fin moyennant un préavis de 14 jours ouvrables envoyé par	1. En cas de résiliation : Préavis de 1 mois avant la date de fin de l'abonnement envoyé

prestation	clientèle en cours de prestation, le solde du devis reste dû. Si la clientèle souhaite que la prestataire ne preste pas les heures restantes, elle est tout de même tenue de régler le solde total du devis. En cas de force majeure, la clientèle se verra facturée des heures réalisées et les heures non prestées ne seront pas facturées. En cas d'interruption du projet pour une raison médicale d'une des deux parties, la suite des prestations peut être décalée d'un commun accord. La prestataire a une obligation de moyen mais pas de résultat. Elle s'assure cependant de la satisfaction de la clientèle au fur et à mesure du projet mais le résultat obtenu ne peut faire l'objet d'un refus de paiement du solde du devis. En cas de résiliation par la prestataire, seules les heures réellement effectuées seront facturées à la clientèle.	Dans le cas d'un contrat à durée indéterminée, le contrat prend fin moyennant un préavis de 2 mois envoyé par recommandé avec accusé de réception à la prestataire.	par e-mail avec accusé de réception à la prestataire.	par email avec accusé de réception à la prestataire 2. Renouvellement tacite de l'abonnement à la date anniversaire du contrat pour la même durée 3. Rappels à 60 jours, à 30 jours et à 10 jours de l'échéance des services 4. En cas de non-paiement après les 10 jours suivant l'émission de la facture : la prestataire suspend le service.
Frais non-inclus	1. Services externes : impressions, hébergements, nom de domaines, ... 2. Les frais de déplacements 3. Sous-traitance éventuelle	1. Les frais d'impressions, hébergements, nom de domaines, ... 2. Les frais de		1. Les frais de nom de domaines 2. Un accompagnement à l'utilisation de la plateforme (hors guide

	4. Services externes choisis par la clientèle (fournisseurs d'hébergement, nom de domaine,...) 5. Prestations supplémentaires sortant du devis initial 6. Heures supplémentaires en cas de dépassement des heures prévues initialement	déplacements 3. Sous-traitance éventuelle 4. Services externes choisis par client.e (fournisseurs d'hébergement, nom de domaine,...) 5. Prestations supplémentaires sortant du devis initial 6. Heures supplémentaires en cas de dépassement des heures prévues initialement		fourni lors de la souscription) 3. Une formation complémentaire WordPress et DIVI 4. Services supplémentaires externes choisis par client.e
Droit d'utilisation des créations et droits d'auteur	Cession des droits d'auteur et d'utilisation des créations à la fin des prestations et au paiement du solde du devis. Les créations restent la propriété de la prestataire jusqu'au paiement intégral. Une fois le paiement effectué, les droits d'usage sont transférés au client, sauf mention contraire.	Cession des droits d'auteur et d'utilisation des créations	La prestataire garde son droit d'auteur et les ressources créées dans le cadre des prestations ne pourront être diffusées ni copiées	Toute documentation fournie lors de la souscription reste soumise aux droits d'auteur et ne pourra être diffusée ni copiée.
Responsabilités respectives	La clientèle s'engage à rester disponible tout au long du projet. En cas de non-disponibilité, la prestataire décline toute responsabilité en cas de retard de la livraison du projet (des frais de suivis mensuels peuvent être facturés en plus). Dans le cas d'une réalisation de			Le ou la client·e est seul·e responsable du contenu qu'il ou elle téléverse sur la plateforme mutualisée. Tout contenu publié est considéré comme public et accessible à l'ensemble des utilisateurs et utilisatrices. Il est strictement interdit de téléverser :

	site internet avec contenu fourni par la clientèle, la prestataire se réserve le droit de terminer le site avec du contenu fictif si la clientèle tarde à fournir l'intégralité du contenu dans les 90 jours à compter de la demande explicite de la prestataire. Le travail sera alors considéré comme terminé et le solde final sera dû. La clientèle reconnaît et assume la pleine et entière responsabilité des choix réalisés en matière de contenus textuels et iconographiques figurant dans la prestation. La clientèle reconnaît avoir pris connaissance des mises en garde effectuées par la prestataire, concernant les lois du copyright, la propriété intellectuelle et l'obligation de voir apparaître ses mentions légales et les peines pouvant être encourues au titre de leur violation. Dans le cadre de la création d'un site internet, la prestataire ne peut garantir les résultats du référencement sur les moteurs de recherche. Elle n'est tenue qu'à une obligation de moyens. Dans le cadre d'une commande de nom de domaine ou d'un hébergement pour la clientèle, la prestataire décline toute responsabilité concernant ce service externe. Les conditions			- du contenu illicite, diffamatoire, haineux, discriminatoire ou contraire à l'ordre public ; - du contenu contenant des données à caractère personnel, sensibles ou confidentielles ; - tout élément portant atteinte aux droits de tiers, notamment les droits d'auteur, droits à l'image ou droits de propriété intellectuelle. Tout contenu ne respectant pas ces conditions ou contrevenant aux principes éthiques, légaux ou contractuels de la plateforme pourra être supprimé sans préavis. La prestataire informera le ou la client·e par écrit de l'infraction constatée. En cas de récidive (deuxième infraction), la prestataire se réserve le droit de : - supprimer le contenu concerné, - suspendre temporairement ou définitivement l'accès à la page du ou de la client·e, sans qu'aucun remboursement de l'abonnement ne puisse être exigé. Le ou la client·e est également responsable de la

	générales de vente du fournisseur prévalent et sortent du cadre des conditions générales de vente de la prestataire. La prestataire ne peut être tenue responsable des tarifs, modalités, CGV, vitesse et disponibilité des services tiers acceptés par la clientèle. La prestataire ne peut être tenue responsable d'un défaut de prestation d'un sous-traitant. La prestataire en informera la clientèle et une solution ou un délai sera accordé pour trouver une solution. Le commun accord sera privilégié.			confidentialité de ses identifiants d'accès à la plateforme. Un mot de passe fort est imposé à la création du compte, et son renouvellement annuel est obligatoire afin de garantir la sécurité des accès.
Modifications du travail en cours	Deux cycles de modifications ou révisions profondes sont autorisées. Le travail est validé au fur et à mesure par la clientèle et en cas de changements profonds sur le projet, des heures supplémentaires seront facturées. Toute modification apportée par la prestataire à la demande de la clientèle après réalisation et livraison du travail fera l'objet d'une facturation supplémentaire à l'heure ou forfaitaire. Plus d'infos : Voir section "Heures supplémentaires"	/	/	/
Confidentialité	Les parties s'engagent à garder confidentielles toutes les informations échangées pendant et après la prestation, pour une durée de 3 ans. La prestataire se réserve le droit d'utiliser le travail réalisé à des fins de prospection et de publicité pour le développement de son activité professionnelle. La clientèle peut mentionner son désaccord par écrit et les contextes refusés.			

	Les réalisations peuvent faire l'objet de démonstrations auprès d'autres clients. Les informations clients seront toujours protégées et jamais divulguées. La prestataire consigne les données clients dans un logiciel privé et local (hors ligne). Toutes les informations peuvent être rectifiées par la clientèle. Elle possède également le droit de suppression. Il suffit de le demander par écrit à la prestataire. Les données de facturation de la clientèle sont également utilisées dans le logiciel Billit. Le même traitement est appliqué. La prestataire conserve les données de ses clients pendant 7 ans à partir de la dernière prestation réalisée.
Litiges	Le droit belge s'applique. En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire. Tribunal compétent : Namur.