

CONDITIONS GENERALES

I. INTRODUCTION

L'entreprise ZEO INTERNET est une entreprise de droit belge exerçant en personne physique, et qui est inscrite au registre de la Banque Carrefour des Entreprises (BCE) sous le n°0896.712.639.

Elle est un prestataire de services exerçant dans les domaines de la programmation informatique, le traitement de données, l'hébergement et les activités connexes, en ce compris la consultance.

Elle propose ainsi des services inhérents à l'obtention d'un nom de domaine, la conception d'un site internet, son hébergement, sa maintenance et son référencement.

II. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales sont applicables à toutes commandes passées par un client auprès de l'entreprise ZEO INTERNET, et en conséquence, à tous ses contrats de prestations de service ou de prestations de vente, en ce compris toute prestation de service accessoires.

Ces conditions générales excluent, à défaut d'acceptation écrite de l'entreprise ZEO INTERNET, toutes les conditions générales et particulières qui seraient établies par le client. Aucune dérogation à ces conditions générales de vente ne sera admise sans confirmation écrite de l'entreprise ZEO INTERNET.

Toute commande passée signifiera la prise de connaissance effective des présentes conditions générales avant la conclusion du contrat ainsi que leur acceptation, outre les stipulations de la commande et les conditions particulières éventuelles.

III. DEVIS :

Le client s'engage à collaborer pleinement avec l'entreprise ZEO INTERNET pour l'établissement d'une étude préalable à la prestation à réaliser. Ainsi, les parties établiront ensemble un cahier des charges reprenant les conditions particulières, les objectifs et les besoins du client.

Plus précisément, le client devra notamment déterminer et préciser les éléments suivants :

- Le nom exact du nom de domaine à fournir ou à obtenir ;

- Le choix du modèle (ou du « template ») du site à concevoir ;
- L'architecture d'ensemble du site, dont notamment le nombre de pages que contiendra le site à concevoir, en ce compris leur caractère statique ou non ;
- La description de l'ensemble des activités du client devant apparaître ;
- Les photos, images, illustrations sonores ou graphiques que contiendra le site à concevoir ;

Toute modification de la mission confiée à l'entreprise ZEO INTERNET en cours d'exécution doit faire l'objet d'une demande expresse du client. Le client accepte que toute nouvelle demande puisse entraîner l'adaptation des délais et/ou du prix du service.

A défaut de stipulation particulière, tous les prix offerts ne sont valables que pour un délai de quinze (15) jours à dater de l'offre émise. Passé ce délai, l'offre deviendra caduque.

Sauf stipulation contraire, les prix de l'entreprise ZEO INTERNET s'entendent en Euros, hors TVA.

Le prix est fixé sur la base des indications et spécifications initiales transmises par le client au prestataire et ne dépend nullement de la performance commerciale du site.

IV. COMMANDE

Le devis signé par le client et sur lequel figurera la mention « Bon pour accord » aura valeur de bon de commande. Ainsi, toute commande passée n'engagera l'entreprise ZEO INTERNET qu'à la condition d'avoir été expressément acceptée par écrit par le client.

Sauf indications expresse contraire, le client s'engage à payer un acompte de trente pourcent (30%) du prix lors de la signature du bon de commande, et par la suite, à payer le service en fonction de l'état d'avancement de l'exécution dudit service.

L'exécution des prestations ne sera entamée qu'après encaissement de l'acompte.

V. ANNULATION DE COMMANDE

L'annulation par le client d'une commande entraînera de plein droit la déduction en faveur de l'entreprise ZEO INTERNET d'une indemnité forfaitaire et irrévocable de l'acompte de trente pourcent (30%) du prix global de la commande, cette indemnité étant destinée à couvrir les frais administratifs exposés pour l'établissement du devis et du cahier des charges, ainsi que le manque à gagner.

En cas d'annulation de la commande à l'initiative de l'entreprise ZEO INTERNET, hormis le cas de force majeure, le client pourra bénéficier d'une indemnité égale à trente pourcent (30%) du prix global de la commande.

VI. PAIEMENT

Sauf stipulation contraire, toutes les factures de l'entreprise ZEO INTERNET sont payables à son siège social conformément aux conditions spécifiques (tranches, échéances, etc.) définies au contrat et reprises sur la facture.

Au défaut d'indication contraire, les paiements devront s'effectuer au grand comptant et sans escompte.

Toute réclamation relative à la facture doit être notifiée à l'entreprise ZEO INTERNET au plus tard dans les quinze jours (15) de sa réception à défaut de quoi, elle ne sera pas prise en compte.

En cas de non-paiement de toute facture à l'échéance, le client sera redevable à l'entreprise ZEO INTERNET, de plein droit et sans mise en demeure préalable, des intérêts d'un montant égal au taux suivant :

- Si le client n'agit pas à des fins professionnelles, au taux légal en vigueur au moment de la conclusion du contrat, lequel sera majoré de deux pour-cent par an (2%/an) ;
- Si le client agit à des fins professionnelles, au taux mentionné à l'article 5 de la loi du 02.08.2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

Toute facture impayée à la date d'échéance entraînera la déduction, de plein droit et sans mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire d'un montant égal de dix pour-cent (10%) de la somme en principal due, intérêts et frais avec un montant minimum de cent-vingt-cinq euros (125,00 €).

En cas de non-respect par le client d'une seule échéance de paiement après l'écoulement d'un délai de huit (8) jours après notification d'une mise en demeure préalable, l'entreprise ZEO INTERNET se réserve, dans ce cas, le droit de suspendre l'exécution de ses prestations ou de toutes autres commandes en cours jusqu'au complet règlement des montants dus.

VII. EXECUTION DE LA COMMANDE

Les travaux commandés seront exécutés par l'entreprise ZEO INTERNET ou pour son compte, sous sa responsabilité.

Pour être valables, les communications du client relatives à l'exécution des travaux devront être faites par écrit. De même, toute modification apportée à l'exécution des travaux requis, pour quelque motif que ce soit, soit par le client, soit par l'entreprise ZEO INTERNET, devra faire l'objet d'un accord préalable écrit et signé entre parties.

Le client s'engage à transmettre à l'entreprise ZEO INTERNET l'intégralité des contenus (textes, images et autres) à intégrer dans le site internet, et ce, avec diligence et sans délai. Dans l'hypothèse où le client est en retard de communiquer des données nécessaires à l'exécution de sa mission, l'entreprise ZEO INTERNET se réserve le droit de modifier le calendrier d'exécution.

Le délai d'exécution des prestations à réaliser ou le délai de livraison indiqué sur le bon de commande, est de stricte application, hors le cas de force majeure, et hormis les délais laissés au client pour fournir les éléments nécessaires à la conception du site à concevoir.

Lorsque l'entreprise ZEO INTERNET ne peut pas respecter le délai d'exécution de la commande, il en informe le client immédiatement par tous moyens. La prolongation du délai d'exécution ne pourra pas excéder vingt-cinq pour-cent (25%) du délai initialement convenu.

Hors le cas de force majeure, en cas de dépassement de ce nouveau délai, le client peut, par pli recommandé, résilier le contrat.

En cas de survenance de tout évènement constituant un obstacle insurmontable à l'exécution normale de la commande, telle que notamment, toute interruption, de transport ou de livraison, grève, lock-out, embargo, guerre, attentats terroristes ou conséquences d'attentat, insuffisance de matières premières, et plus généralement, tout évènement de nature similaire affectant les parties ou leurs fournisseurs et retardant ou rendant impossible l'exécution de leurs obligations respectives, dont la durée dépasse trente (30) jours, les parties mettront tout en œuvre pour renégocier l'exécution ultérieure du contrat de vente.

A défaut d'accord, chaque partie aura le droit d'y mettre fin par notification adressée à l'autre partie.

Toutefois si l'obstacle est temporaire, les obligations de l'entreprise ZEO INTERNET seront suspendues jusqu'à la notification de la fin de l'évènement. Des lors, en ce cas, la suspension temporaire des travaux entraîne, de plein droit et sans indemnités, la prolongation du délai d'exécution initialement prévu d'une période égale à la durée de la suspension, augmentée du laps de temps nécessaire à la remise en route des travaux.

La partie qui invoque un tel évènement notifiera à l'autre partie dans les plus brefs délais la preuve de sa survenance.

VIII. PENALITES DE RETARD

Les pénalités pour non-respect du délai contractuel d'exécution de la commande sont fixées à 2/1000 (deux pour mille) du montant initial du contrat, pour chaque jour ouvrable de retard. Leur montant sera limité à 5% (cinq pour-cent) du montant final du contrat.

Ces pénalités de retard ne seront dues qu'à l'échéance d'un délai de huit jours ouvrables à compter de la notification d'une mise en demeure par pli recommandé à destination de l'entreprise ZEO INTERNET.

L'entreprise ZEO INTERNET peut se prévaloir de faits imputables au client et qui lui occasionneraient un retard et/ou un préjudice en vue d'obtenir le cas échéant, la prolongation des délais d'exécution, la révision ou la résolution du marché et/ou des dommages et intérêts.

IX. L'ENREGISTREMENT DU NOM DE DOMAINE

Conformément à la demande du client, l'entreprise ZEO INTERNET s'engage à enregistrer, dans les limites des disponibilités, le nom de domaine souhaité par le client et déterminé dans le cadre de l'établissement de l'étude préalable.

Le client déclare explicitement qu'il dispose des droits nécessaires pour l'enregistrement du nom de domaine et garantit par ailleurs que le nom de domaine n'enfreint aucun droit de propriété intellectuelle ni d'autres droits de tiers. Le client garantit l'entreprise ZEO INTERNET contre toute action éventuelle émanant de tiers en raison d'infraction directe ou indirecte à leurs droits de propriété intellectuelle ou d'autres intérêts qui se rapportent au nom de domaine enregistré. En outre, le client déclare explicitement de prendre intégralement à son compte les frais de procédure éventuels auxquels s'exposerait l'entreprise ZEO INTERNET suite à un enregistrement illicite du nom de domaine, ou suite à une infraction éventuelle à des droits de propriété intellectuelle ou autres.

Après l'enregistrement, le client sera le propriétaire exclusif du nom de domaine. L'enregistrement est valable pour la durée d'un an à partir de la date de l'enregistrement, et sera renouvelé chaque année, sauf si ce service est résilié en temps utile par le client.

L'entreprise ZEO INTERNET ne peut en aucun cas être tenue responsable de l'enregistrement du nom de domaine par un tiers, lorsque celui-ci redevient disponible suite à une non-prolongation du nom de domaine.

La gestion du nom de domaine appartenant au client peut, à sa demande expresse, être transférée à l'entreprise ZEO INTERNET contre rémunération pour son hébergement.

Le prestataire ne peut être tenu responsable du fait que le transfert du nom de domaine s'avère impossible ou qu'il ne peut être exécuté que tardivement ou avec retard.

X. CONCEPTION DU SITE WEB :

Après avoir passé commande, le client recevra de l'entreprise ZEO INTERNET une sélection de thèmes en adéquation avec le cahier des charges ou selon l'étude préalable qu'il aura communiqué. Tout changement ultérieur pourra faire l'objet d'une estimation du temps supplémentaire destiné à la recherche et aux modifications du contenu déjà intégré. Le

positionnement des différents éléments est soumis aux caractéristiques du thème choisi par le client qui devra s'assurer que celui-ci correspond à ses besoins présents et futurs.

Le client peut intégrer dans le site internet, un ensemble de photos ou d'autres éléments qu'il estime utile, si tant est qu'il déclare explicitement disposer des droits nécessaires pour ces éléments et qu'il n'enfreint aucun droit de propriété intellectuelle ni d'autres droits de tiers. Le client garantit l'entreprise ZEO INTERNET contre toute action éventuelle émanant de tiers en raison d'infraction directe ou indirecte à leurs droits de propriété intellectuelle ou d'autres intérêts qui s'y rapportent.

Les informations diffusées sur le site et les instructions données par le client le sont sous sa seule et unique responsabilité à l'exclusion de l'entreprise ZEO INTERNET. Le client s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique et la vie privée.

Le site internet à concevoir s'insère dans un environnement informatique spécifique dont le client a connaissance. Les obligations de l'entreprise ZEO INTERNET se limitent à la conception/réalisation du site internet du client et ne s'étendent en aucun cas à l'ensemble des solutions informatiques utilisées par le client, qu'il s'agisse du système opérateur, ou d'une quelconque application autre que le logiciel nécessaire à la conception/réalisation du site internet du client.

A la fin des prestations réalisées, l'entreprise ZEO INTERNET notifiera au client la clôture de la commande pour confirmation. Le client disposera alors d'un délai de quinze (15) jours pour émettre toute observation ou remarque. Passé ce délai de quinze (15) jours et à défaut pour le client d'avoir la commande sera réputée complètement exécutée.

Le client autorise l'entreprise ZEO INTERNET à mentionner ses coordonnées sur le site, voire à faire mention du site comme exemple de ses réalisations sur les documents commerciaux et publicités, à condition de soumettre un échantillon desdits documents commerciaux ou desdites publicités à l'accord préalable et écrit du client.

XI. HEBERGEMENT DU SITE WEB CONCU :

L'entreprise ZEO INTERNET s'engage à procéder à l'installation du site internet sur son serveur d'hébergement selon conditions et modalités particulières convenues, et à procéder à une sauvegarde journalière des fichiers du client sur un serveur d'hébergement extérieur et indépendant de celui de l'entreprise ZEO INTERNET.

Le client reconnaît que les conditions et la garantie de cette sauvegarde externe dépend des conditions et garanties fournies par cet hébergeur externe, fournisseur de l'entreprise ZEO INTERNET.

L'ensemble du template fourni par l'entreprise ZEO INTERNET constitue une licence dont l'utilisation du code n'est octroyée que pour une durée déterminée. La durée de l'hébergement est ainsi directement liée au code de licence du template fourni par l'entreprise ZEO INTERNET lors de la conception du site internet.

En cas de résiliation du contrat par le client avant l'expiration du terme, ce dernier restera redevable de l'ensemble des mensualités encore dues.

En ce qui concerne l'hébergement du site, l'entreprise ZEO INTERNET s'engage uniquement à une obligation de moyen et non à une obligation de résultat.

Le client est informé que tout élément diffusé sur le web peut être copiable par les utilisateurs, et il s'engage à ne pas rechercher la responsabilité de l'entreprise ZEO INTERNET à ce titre.

Le client accepte ainsi de supporter, dans les limites raisonnables de la diligence de l'entreprise ZEO INTERNET, des risques d'imperfection ou d'indisponibilité du site sans que cela constitue pour autant une tolérance à son égard.

L'entreprise ZEO INTERNET décline toute responsabilité en cas d'interruption de service ou de perte de données causée par un fournisseur d'accès à l'internet.

L'entreprise ZEO INTERNET ne saurait être tenue responsable des conséquences, directes ou indirectes et/ou de tout dommage qui affecterait le client par suite d'une défectuosité ou de piratage du site et/ou en cas d'appel à des ressources informatiques externes à celles mises à disposition du client par l'entreprise ZEO INTERNET. En cette hypothèse, l'entreprise ZEO INTERNET s'engage à respecter les obligations imposées par la Législation relative au Règlement Général sur la Protection des Données (en abrégé « RGPD »), dont notamment l'obligation de notification à l'autorité.

La responsabilité de l'entreprise ZEO INTERNET ne peut en toute hypothèse être mise en cause que pour des faits qui trouvent leur origine dont elle a le contrôle effectif, ce qui exclut tous les faits qui ont leur origine en amont ou en aval du site.

Tout évènement en dehors du contrôle de l'une ou l'autre partie et contre lequel elle n'a pu raisonnablement se prémunir constitue un cas de force majeure et suspend à ce titre les obligations des parties.

XII. MAINTENANCE DU SITE WEB :

En ce qui concerne l'exécution de la maintenance, l'entreprise ZEO INTERNET s'engage uniquement à une obligation de moyen et non à une obligation de résultat.

Les parties distingueront les maintenances « correctives », les maintenances « adaptation » et les maintenances « évolutives ». Seules les premières seront incluses dans le prix indiqué en annexe des conditions particulières de prestations de service.

Les maintenances correctives sont celles visant à assurer la conformité de la page web aux spécifications techniques et/ou fonctionnelles du Client, en ce compris la correction des erreurs qui apparaissent à la suite de la conception de la page web et qui sont en lien direct avec l'objet de la mission de l'entreprise ZEO INTERNET. La mise à jour de la page web consécutivement à un piratage constitue également une maintenance corrective, auquel cas, l'entreprise ZEO INTERNET s'engage à y remédier dans les limites de son expertise.

Les maintenances-adaptations visent les adaptations qui seront nécessaires suite aux changements d'environnement technique ou réglementaire qui suivront la conception de la page web. Cette maintenance ne couvre pas les erreurs de conception du logiciel, mais bien son suivi, à savoir l'adaptation de la page web aux nouvelles données qui se présenteront forcément dans le futur et qui ne pouvaient pas être définies avec précision au moment de la conclusion du contrat.

Les maintenances-évolutions couvrent les besoins nouveaux du client soit ce dernier exprimera de nouvelles demandes ou fonctionnalités, soit il demandera que les performances soient revues à la hausse pour permettre une plus grande rapidité d'exécution par exemple. Ces maintenances feront l'objet de descriptions détaillées quant au mode d'intervention et aux tarifs dans un contrat autonome.

La durée de la mission de maintenance est fixée à une année, dont le délai commence à courir à dater du jour de la mise en ligne effective du site web.

Toute reconduction de la maintenance donne lieu à un ajustement du tarif.

XIII. FORMATION ET ASSISTANCE :

L'entreprise ZEO INTERNET peut assurer, en complément et sur demande du client :

- Une formation pour la prise en main des outils d'administration du site peut être dispensée au profit du client. Une convention spécifique serait passée à cet effet.
- Un service d'assistance selon les modalités suivantes :
 - Un échange direct par téléphone au numéro +32 (0) 496/908.612, du lundi au vendredi, de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00, en dehors des périodes de fermeture de l'entreprise ZEO INTERNET ;
 - Un échange questions-réponses par mail, à l'adresse : info@zeo.be

XIV. REFERENCEMENT DU SITE WEB :

En ce qui concerne l'exécution de la campagne de référencement, l'entreprise ZEO INTERNET s'engage uniquement à une obligation de moyen et non à une obligation de résultat.

L'entreprise ZEO INTERNET a le droit de déléguer certaines tâches à des tiers.

L'entreprise ZEO INTERNET ne pourra exécuter la campagne que (i) si le site web dispose d'un Système de Gestion du Contenu et (ii) si le client fournit les identifiants de son site web. Plus généralement, le client est tenu de toujours fournir, en temps utile, l'assistance, les données et les renseignements nécessaires ou utiles à l'exécution de la campagne de référencement.

Le client déterminera au préalable les secteurs visés par le référencement, et proposera les mots-clés, les descriptions et les titres des pages référencées qui devront être soumis auprès des annuaires et moteurs de recherche qui seront définis après concertation entre parties.

Des actions particulières telles que placement de bannières sur site web, campagnes publicitaires, mailings peuvent être traités au cas par cas.

Les techniques, stratégies de promotion, de référencement, pages et outils mis spécifiquement en place par l'entreprise ZEO INTERNET pour une campagne de référencement convenue sont la propriété de cette dernière. Le client n'est pas en droit de réutiliser, sauf reconduction ou conclusion d'une convention, toute technique, page ou outil élaboré par l'entreprise ZEO INTERNET.

En vue de permettre à l'entreprise ZEO INTERNET de remplir correctement la mission confiée, le client l'autorise, pendant la durée de la mission et sur le réseau internet, à utiliser les marques déposées du client et tous ses accessoires sur tous les supports informatiques nécessaires à la durée de la mission.

A l'issue de la période de référence, l'entreprise ZEO INTERNET remettra un rapport complet sur le référencement réalisé par ses soins et la position occupée par le site auprès des annuaires et moteurs de recherche définis.

Quant au résultat, l'entreprise ZEO INTERNET ne garantit aucun résultat de position du fait que les moteurs de recherche changent fréquemment leurs politiques de référencement.

XV. PROPRIETES INTELLECTUELLES

Outre le nom de domaine choisi par le client, tout produit commandé et réalisé par l'entreprise ZEO INTERNET restera sa propriété exclusive qu'il pourra utiliser et diffuser comme elle l'entendra et par les moyens et supports de toute nature, en tout pays et toute langue sans le client puisse opposer un droit quelconque de propriété intellectuelle sur les produits objets de la commande.

XVI. CODES D'ACCES & INTERVENTION

L'entreprise ZEO INTERNET décline toute responsabilité dans le cas où le client intervient, personnellement ou par l'intermédiaire de toute autre personne mandatée ou non, sur le site pour effectuer des modifications, tester un plug-in, afficher un texte ou modifier une image.

En effet, ces interventions sont susceptibles de déclencher une modification de l'apparence du site, des problèmes d'affichage des images, le dysfonctionnement de certains plug-ins, voire un problème majeur et global du fonctionnement du site.

L'entreprise ZEO sera en droit de facturer toute intervention à effectuer pour la réparation ou la remise en ordre du site.

XVII. DIVISIBILITE

La non validité ou l'illégalité d'une des clauses des présentes conditions générales, n'entraîne aucunement une invalidité ou une nullité des autres conditions du contrat conclu entre parties.

XVIII. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

La présente convention est régie par le droit belge.

a) Client agissant à des fins professionnelles

Tout différend avec un client qui agit à des fins professionnelles, relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution de toute convention, sera tranché, par les cours et tribunaux de l'arrondissement judiciaire du HAINAUT, Division MONS (Belgique).

b) Client agissant à des fins non professionnelles

Tout différend avec un client qui agit à des fins professionnelles, relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution de toute convention, sera tranché, par les cours et tribunaux du lieu d'exécution des prestations à réaliser, ou du lieu de conclusion du contrat.