

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE et D'ENTREPRISE**  
**ANKAROO SPRL rue Cromboully 81 à B-6530 THUIN**  
**RPM Charleroi, n° d'entreprise 0558.868.369**

## **1. Dispositions générales**

- 1.1. Les conditions générales (ci-après indiquées « CG ») ci-après sont applicables même au cas où elles seraient en contradiction avec les CG ou particulières des cocontractants de ANKAROO. Ces dernières n'engagent dès lors ANKAROO que si celle-ci les a acceptées en termes exprès, non équivoques et par écrit.
- 1.2. Les présentes CG s'appliquent à toutes relations présentes et futures, en vertu d'accords tant écrits qu'échangés ou contractés par voie électronique (fax, mail, internet,...). Les CG s'appliquent également immédiatement à toutes les conséquences futures des contrats conclus dans le passé entre parties, même si ceux-ci étaient soumis à d'autres CG.
- 1.3. Sauf mention expresse contraire, le délai de validité des offres, devis, etc, de ANKAROO est de 30 jours à dater de leur émission. Toute commande ne sera effective qu'après confirmation expresse de la part de ANKAROO. Les conditions tarifaires d'une offre ne concernent que celle-ci.
- 1.4. Les présentes CG forment un ensemble indissociable. Le fait pour une partie de ne pas invoquer, à un moment donné, une disposition des présentes CG ou d'un contrat conclu entre parties, ne pourra jamais être réputé être une renonciation à invoquer ces dispositions ultérieurement.
- 1.5. Tous engagements du client à l'égard de ANKAROO seront établis à suffisance par tout écrit, fax, mail émanant du client, de même que par tout mail émanant de ANKAROO (non contesté dans les 48h par le client) et confirmant un entretien verbal entre parties.
- 1.6. La nullité d'une quelconque disposition des présentes conditions générales ou d'un autre contrat intervenu entre parties ne rendra pas nul l'intégralité de l'acte concerné. La disposition concernée sera simplement réputée non écrite. Les parties s'entendront aux fins de remplacer la disposition incriminée par une disposition d'égale portée.

## **2. Commandes**

- 2.1. Aucune commande ne sera acceptée si elle n'est pas confirmée expressément par ANKAROO
- 2.2. Toute commande ne sera effective qu'après paiement par le client, d'arrhes correspondant à 50% du montant total de la prestation.
- 2.3. Toute commande passée à ANKAROO est ferme et définitive. En cas d'annulation par le client, avant le début des prestations par ANKAROO, le client sera redevable d'une indemnité irréductible correspondant à 50% du prix total de la prestation prévue. En cas d'annulation par le client en cours d'exécution de contrat ou en cas de résiliation du contrat pour faute du client, celui-ci sera redevable à ANKAROO, outre l'indemnité irréductible visée plus haut majorée du prix des prestations déjà effectuées, d'une indemnité complémentaire correspondant à 30% du prix des prestations restant à accomplir jusqu'au terme du contrat.

## **3. Définition de la mission de ANKAROO**

- 3.1. Après étude des informations fournies par le client, ANKAROO propose la solution la mieux adaptée aux besoins décrits par celui-ci. ANKAROO s'engage donc à fournir les produits et services uniquement en fonction des besoins que le client estime devoir couvrir et des renseignements qu'il a fournis à ANKAROO.
- 3.2. Sauf dans les cas où cela fait expressément partie de la mission confiée à ANKAROO, le client est tenu de s'être personnellement documenté à suffisance ou de s'être fait assister d'un conseil afin de définir les produits et services permettant de répondre à l'ensemble de ses besoins. ANKAROO ne garantit donc nullement que les produits et/ou services fournis permettront de couvrir l'ensemble des besoins du client. Sauf indications contraires, le service livré sera présumé conforme à sa destination convenue, tant actuelle que future.
- 3.3. Le client est conscient que les offres et devis de ANKAROO ne comprennent que ce qui y est clairement indiqué par écrit, à l'exclusion de tout matériel, logiciel ou prestation complémentaires qui n'y figureraient pas. Tout supplément ou modification sollicité par le client, par rapport à ce qui est indiqué au bon de commande ou au contrat, fera l'objet d'une facturation complémentaire, en régie.

## **4. Propriété intellectuelle**

- 4.1. ANKAROO déclare et garantit être seule propriétaire des logiciels, méthodes ou droits utilisés dans le cadre du présent contrat, ou à tout le moins disposer des droits, licences ou autorisations nécessaires et suffisantes à la tâche qui lui est confiée. Le client, pour sa part, déclare disposer des droits nécessaires à l'utilisation des logiciels se trouvant dans son entreprise ou qu'il utilise.
- 4.2. La propriété intellectuelle des prestations réalisées par ANKAROO n'est jamais transférée au client. Seule une licence d'utilisation est consentie au client à la fin de la prestation (pas au fur et à mesure) et dès que celui-ci aura rempli toutes les obligations résultant du présent contrat, et notamment lorsque toute somme due à ANKAROO aura été payée.
- 4.3. En tout état de cause, ANKAROO se réserve toujours le droit d'utiliser des formations, des méthodes et les codes non spécifiques à l'application du client dans d'autres applications que celle(s) réalisée(s) pour le client.
- 4.4. La licence est consentie exclusivement à l'usage propre du client qui s'abstiendra de toute utilisation commerciale et de toute communication (des codes, des contenus, de la documentation, de tous supports...) à des tiers sous quelque forme que ce soit, dans un but commercial ou non. La licence consentie n'implique aucun droit à des développements ultérieurs de l'application ou des prestations, lesquels devront faire l'objet d'une commande distincte.
- 4.5. En cas de saisie ou de tout autre prétention que des tiers seraient susceptibles de faire valoir sur les droits

afférents aux applications ou aux produits, le Client est tenu d'en informer immédiatement ANKAROO afin que cette dernière puisse préserver ses droits.

## **5. Formation du client**

La vente et la livraison des produits et services n'entraînent pas pour ANKAROO une quelconque obligation de formation du client à l'utilisation du produit fourni, sauf si cela est prévu.

Dans tous les cas, sauf mention contraire, la formation éventuelle du client ou de son personnel est toujours facturée en supplément.

## **6. Garanties**

6.1. En dehors des garanties fournies par ANKAROO sur ses prestations, et qui figurent dans les contrats particuliers, le client est conscient que les garanties sur logiciels sont exclusivement celles délivrées par les fabricants et éditeurs des logiciels. L'éventuelle perte de données par le client n'est jamais couverte par aucune garantie.

6.2. Seules les modifications et interventions effectuées par nos soins, ou à notre intervention, sont garanties par nous, pendant la durée indiquée aux contrats particuliers ou, à défaut, jusqu'à la fin de ces contrats.

6.3. Le client décharge ANKAROO de toute responsabilité pour tout dommage de quelque nature que ce soit, direct ou indirect, matériel ou immatériel, manque à gagner, pertes de données, etc... liés à la conception, aux fonctionnalités, à la mise en œuvre et à l'utilisation des logiciels et plateforme internet fournis, vendus ou mis à disposition. ANKAROO mettra néanmoins tout en œuvre (obligation de moyens) pour tenter de trouver une solution à tout problème que pourrait rencontrer le client dans l'utilisation des logiciels, applications et sites concernés.

6.4. Dans tous les cas où la responsabilité de ANKAROO serait mise en cause et établie, seule sa faute lourde pourrait lui être reprochée. Dans ce cas, le total des indemnités à charge de ANKAROO ne pourrait, de convention expresse, dépasser 10% du montant facturé pour la prestation qui est à l'origine du dommage. En aucun cas ANKAROO ne pourra être tenue responsable des préjudices indirects, qui ne résultent pas directement et exclusivement de la défaillance du service fourni par ANKAROO, tels que préjudice commercial, perte de commandes ou de bénéfices, atteinte à l'image de marque, etc...

## **7. Prix - Modalités de paiement**

7.1. Nos prix s'entendent en EURO, hors taxes, et ils incluent les seuls travaux, prestations et fournitures, expressément désignés ou décrits par la commande acceptée

7.2. Toute condition particulière ayant fait l'objet d'une négociation entre les parties au Contrat est unique, non renouvelable et ne s'applique que dans les conditions définies par les deux parties.

7.3. La facture est payable dans les 10 jours de son émission.

7.4. Tout défaut de paiement à l'échéance, protêt, demande de sursis de paiement, ou tout autre fait pouvant laisser prévoir l'insolvabilité du client, entraînent d'office la déchéance de tout terme accordé pour le paiement de tout service, livré ou en cours et rendent ces paiements immédiatement exigibles. Ces circonstances nous confèrent d'office le droit, soit de résilier les marchés en cours, soit de retenir les prestations commandées, sans autre formalité qu'une notification par lettre recommandée à la poste et sans que cela puisse donner lieu, pour le client, au moindre dédommagement ni à une révision de prix.

7.6. Toute somme impayée à son échéance portera de plein droit, sans mise en demeure préalable, un intérêt moratoire conventionnel au taux de 1% par mois à dater de l'échéance de la facture, tout mois entamé étant dû. En outre, toute somme impayée à son échéance sera majorée de plein droit et sans mise en demeure préalable d'une indemnité conventionnelle forfaitaire et irrévocable d'un montant de 12% du solde restant dû avec un minimum de 250 € sans préjudice de tous autres dommages et/ou intérêts. Tout paiement partiel sera imputé conformément à l'article 1254 du Code Civil, nonobstant le contenu de tout décompte et de toute imputation intermédiaire antérieurement communiquée.

## **8. Délais**

8.1. Nos délais de livraison et d'exécution sont donnés à titre indicatif. Ils ne prennent cours qu'à partir de la date de l'accord du client sur le contrat, après paiement des arrhes prévues, ainsi qu'après mise à notre disposition de tous renseignements nécessaires à l'exécution.

8.2. Les délais d'exécution ou de livraison sont suspendus par tous cas fortuits ou de force majeure, auxquels sont conventionnellement assimilées toutes circonstances indépendantes de notre volonté et non constitutives d'une faute dans notre chef qui pourraient arrêter, suspendre ou interrompre l'exécution d'un marché ou d'une livraison. Notamment, des périodes de congé, des demandes complémentaires du client pourraient allonger les délais. Nous pourrions, le cas échéant, prolonger les délais d'exécution ou de livraison en cas de retard de paiement par le client. Si, après signature de la commande ou d'un contrat spécifique, l'exécution de travaux supplémentaires ou de modifications est demandée, les délais initialement prévus seront caduques.

8.3. En cas de modification des délais, sans faute de ANKAROO, tous frais supplémentaires éventuels seront portés en compte au client.

8.4. Le client s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre à ANKAROO d'exécuter ses prestations dans les délais convenus. Le client veillera notamment à permettre à ANKAROO d'accéder normalement à ses installations, serveurs, etc... lorsque c'est nécessaire, pour réaliser ses prestations aux dates prévues. En cas d'obstruction du client aux prestations de ANKAROO, et après mise en demeure du client restée sans suite positive endéans les 8 jours, ANKAROO pourra réclamer le paiement immédiat des prestations déjà effectuées et, en outre, le client sera redevable à ANKAROO d'une indemnité forfaitaire de 500 € par jour, sans préjudice du droit de ANKAROO d'établir un préjudice supérieur.

## **9. Prescriptions relatives au client**

9.1 - Le client s'engage à fournir à ANKAROO toutes les informations nécessaires à la mise en œuvre des prestations décrites dans l'offre de services et nécessaires au bon déroulement de l'intervention.

9.2 - Le client s'engage à autoriser à ANKAROO l'accès à tout document nécessaire à son analyse, tels que fichiers de log, fichiers de profil, résultats financiers globaux (bilans et prévisions) et informations commerciales générales.

9.3 - Le client s'engage à assurer que les divers contenus des sites internet ou activités de l'entreprises faisant l'objet du contrat sont jugés licites par le droit des pays dans lequel l'entreprise réside et/ou est active et/ou le résultat des prestations de ANKAROO peut être utilisé ou consulté, et ne portent aucun préjudice aux droits de tiers.

Le client tiendra ANKAROO indemne de toute action/revendication émanant de tiers, quels qu'ils soient et pour quelque raison que ce soit.

9.4 - Le non-respect d'une des conditions précédemment énoncées dégage ANKAROO de toute responsabilité et constitue un motif de rupture de contrat.

9.5 - La non-fourniture des informations jugées utiles et nécessaires par ANKAROO peut gravement entacher les conclusions formulées dans les livrables fournis. Le client reconnaît, par la signature du Contrat, que le défaut d'information ou la fourniture d'informations fausses ou incomplètes peut entraîner une perception erronée du conseil.

## **10. Confidentialité**

10.1 - ANKAROO s'engage à ne divulguer aucune information confidentielles, ou considérées comme telles par le client, recueillies dans le cadre de la mise en oeuvre des études commandées. Le présent engagement ne concerne pas les documents, pièces et renseignements qui auraient été portés à la connaissance de ANKAROO par un autre intermédiaire que celui du client ou qui seraient tombés dans le domaine public sans aucune responsabilité de la part de ANKAROO.

10.2 - ANKAROO s'engage à mettre en oeuvre tout moyen de protection des informations communiquées, par cryptage, protection physique des données ou toute autre moyen qu'il jugerait nécessaire.

10.3 - Toutefois ANKAROO ne saurait être tenu responsable d'un vol d'informations, par voie physique (vol de documents) ou électronique (virus, spyware, hacker), et des conséquences qu'elles pourraient entraîner pour le client, dont il ferait l'objet malgré les précautions prises. Le Client reconnaît être conscient de ce risque potentiel latent et conserve le droit de ne pas communiquer à ANKAROO d'informations qu'il jugerait trop vulnérables ou trop stratégiques. Il s'engage cependant à informer sans délai ANKAROO du défaut d'information sur les points non communiqués.

10.4 - Le Client s'engage à communiquer à ANKAROO quelles sont les informations sensibles et confidentielles et à les transmettre à ANKAROO sous forme cryptée et signée numériquement ou par pli postal recommandé.

## **11. Refus de prestation**

11.1 - ANKAROO se réserve la faculté de refuser toute prestation qui lui semblerait ou se révélerait contraire à ses intérêts matériels ou moraux, qui constituerait une atteinte aux bonnes moeurs ou à l'Ordre Public, ou qui contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

11.2 - En aucun cas ANKAROO ne sera tenue de justifier ce refus, ce refus ne pouvant ouvrir droit à quelques dommages-intérêts que ce soit pour le client.

## **12. Réclamations**

12.1. Sans préjudice des dispositions prévues aux contrats particuliers, toute réclamation doit nous être communiquée par lettre recommandée endéans les huit jours de la réception des produits/services.

12.2. L'utilisation d'une partie de la fourniture/du service entraîne également de plein droit l'acceptation de la totalité. Les défauts d'une partie de la livraison ne donnent pas droit au client de refuser la totalité de la fourniture.

### **13. Compétence / droit applicable**

13.1. Le présent contrat est soumis au droit belge.

13.2. Les parties conviennent que tout désaccord ou différend relatif à la présente convention ou découlant de son interprétation ou de son application sera soumis à une médiation. Les parties s'engagent à participer à au moins une rencontre de médiation en y déléguant une personne ayant pouvoir de décision. Le médiateur agréé sera choisi par les parties parmi les médiateurs agréés par le SPF Justice.

13.3. A défaut d'accord amiable, de même que pour toute mesure conservatoire éventuelle, tout différend relevant de l'exécution ou de l'interprétation de la présente convention sera de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Charleroi