

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ARTICLE 1 : 1. Sauf dérogation expressément consentie par écrit, les présentes conditions générales sont d'application sur tous les contrats conclus entre d'une part le vendeur, Zzam (rue de la Chaîne 75, B-4000 Liège) et d'autre part la personne physique ou morale, nommée ci-après le client qui fait appel à Zzam pour lui fournir des services relatifs :

- à l'enregistrement de noms de domaine ;
- à l'achat, la configuration et à l'utilisation de l'hébergement de sites ;
- à l'achat, la configuration et à l'utilisation des mailboxes ;
- à la conception de sites internet et d'interfaces (avec ou sans bases de données ou ecommerces) ;
- à la conception de logos, affiches publicitaires, newsletters ;
- au développement de programmes ;
- à la communication ;
- au référencement.

2. Le client reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales et les avoir acceptées avant de passer sa commande sur le site web www.zzam.be, par e-mail, bon de commande, fax ou téléphone.

3. La réception par notre client des lettres et documents auxquels nos conditions générales de vente sont annexées vaut acceptation par ces derniers de l'intégralité de leurs dispositions et renonciation à leurs propres conditions générales.

ARTICLE 2 : Toutes nos offres sont faites sans engagement. Elles peuvent toujours être rétractées ou modifiées. Pour être valable, une commande doit être passée par écrit.

Toute commande engage irrévocablement l'acheteur. Elle ne pourra être annulée sans notre accord écrit. Le contrat ne sera conclu qu'après acceptation de la commande par nos soins.

Les engagements pris par nos agents, représentants ou courtiers ne nous lient pas et ne sont valables qu'après notre confirmation écrite.

La signature d'un bon de commande équivaut à une commande ferme et définitive. Toute convention doit être confirmée de notre part par un écrit.

ARTICLE 3 : Les délais de livraison ne sont de rigueur que si nous les avons expressément stipulés et acceptés par écrit. Ils varient en fonction du travail commandé. Tout retard éventuel dans notre chef ne peut entraîner l'application d'une pénalité, ni donner lieu à la résiliation du contrat.

Les circonstances indépendantes de notre volonté, de telle nature que l'exécution du contrat ne puisse équitablement plus être exigée de nous, et les cas de force majeure nous donnent le droit de résilier le contrat en tout ou en partie, sans obligation d'indemnisation.

Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif : le dépassement de l'échéance de ceux-ci ne pourra en aucun cas être reconnu contre nous, ni donner lieu à une quelconque résiliation du contrat par le client. De plus, les délais ne prennent cours qu'après réception complète du contenu de la part du client.

Si le projet est à l'arrêt durant une longue période parce que le client ne nous donne pas validation, et/ou si nous sommes incapables de réaliser le travail car le client ne nous a pas remis les informations demandées, l'échéance finale de la livraison sera donc reculée d'une durée égale au temps d'arrêt accumulé sur le projet/commande.

ARTICLE 4 : Zzam est propriétaire de tous les droits industriels et intellectuels regardant les marchandises livrées par lui au client, en ce compris les inventions, dessins, programmes, etc.

Tous projets, schémas, dessins, programmes, reproductions et autres documents remis à l'acheteur demeurent la propriété de Zzam.

Il est interdit au client de copier, reproduire ou faire circuler, de quelque façon que ce soit, cette documentation sans l'autorisation écrite de Zzam.

Les prestations effectuées par Zzam pour le compte de l'acheteur feront l'objet d'un rapport de visite, signé par l'acheteur et accompagné de la mention « bon pour accord » ou « bon à tirer (BAT) ». Ce rapport vaudra acceptation inconditionnelle de la réalité et de la quantité des prestations effectuées.

Pour toute création de logo, Zzam cède les droits au client lors du paiement de la commande.

ARTICLE 5 : Toute programmation et/ou création informatique est mise à la disposition du client sur base d'un droit d'usage. Il est interdit au client de copier ou de rendre public la programmation, la création et la documentation obtenues de Zzam ou d'autoriser des tiers à copier ou à rendre public la programmation, de façon directe ou indirecte, de les transférer à des tiers ou de les mettre à disposition. La mise à disposition de la programmation et/ou création informatique par Zzam au client n'a pas pour effet le transfert d'un droit intellectuel ou droit de propriété. Le client accorde à Zzam le droit de faire la publicité de la réalisation effectuée sur son site web en tant que référence (sauf en cas de clause de confidentialité demandée par le client).

ARTICLE 6 : Tout référencement proposé par Zzam certifie que ce dernier s'engage à travailler pour vous fournir le meilleur référencement possible, mais ne peut vous garantir le résultat obtenu (changements perpétuels sur les moteurs de recherche). Le référencement se fait sur plusieurs mois, les adaptations seront réalisées sur une période de 6 mois maximum. Le délai des 6 mois commençant lors de la mise en ligne du site ou de la date de la commande si le site est déjà en ligne.

ARTICLE 7 : Zzam est une société de services et facture donc ses prestations. Toute assistance téléphonique de moins de 5 minutes sera considérée comme un « dépannage ». Toute intervention supérieure à 5 minutes sera facturée au quart d'heure, même sans offre de prix.

Pour toute prestation de dépannage inférieure à 4h d'intervention, le client est tenu d'accepter ces frais de service sans que Zzam ne doive effectuer d'offre à ce sujet. Tout travail excédant 4h d'intervention fera obligatoirement l'objet d'une offre de prix.

ARTICLE 8 : S'il apparaît au vendeur que le crédit du client se détériore, notamment s'il y a des mesures d'exécution judiciaires prises contre le client et/ou en cas d'événements qui mettent en question la bonne exécution des engagements pris ou les rendent impossibles, le vendeur se réserve le droit, même si les marchandises ont déjà été totalement ou partiellement expédiées, de suspendre totalement ou partiellement la/les commande(s) et d'exiger les garanties nécessaires. En cas de refus du client, le vendeur se réserve le droit d'annuler entièrement ou partiellement la/les commande(s) en cours d'exécution. Tout ceci sans préjudice des droits du vendeur à tous dommages et intérêts.

ARTICLE 9 : Aucune réclamation ne sera recevable si elle n'est formulée par écrit recommandé dans les huit jours de la réception de la marchandise. Aucun retour n'est admis sans notre accord préalable écrit précisant la nature, la qualité et la valeur des marchandises qui en feraient éventuellement l'objet. Cette réclamation ne suspend en aucun cas l'exigibilité des sommes dues.

ARTICLE 10 : Sauf dispositions contractuelles particulières, nos offres et nos listes de prix ont un caractère purement indicatif. Si, après l'acceptation d'une commande ou pendant l'exécution de celle-ci, les prix augmentaient pour des raisons indépendantes de notre volonté, par exemple : hausse des matières premières, du coût des salaires, des charges sociales, etc., nous sommes autorisés à majorer les prix convenus de manière proportionnelle à ces hausses.

ARTICLE 11 : Sauf stipulation contraire et écrite, les factures sont payables au grand comptant. Les traites, les quittances, l'acceptation du règlement ou le franco de port n'opèrent ni novation, ni dérogation à la présente clause ou aux autres conditions de vente.

ARTICLE 12 : Modalités de paiement.

Le jour de la signature de l'offre, un acompte de 50% de la somme totale à verser à Zzam sera réclamé au client. La réception de cet acompte ainsi que le bon de commande signé marquera le commencement des travaux demandés par le client. Le solde restant ainsi que les prestations supplémentaires convenues lors de la réalisation du travail seront à payer selon la répartition suivante, endéans les 15 jours à compter de la date de facturation :

- 25% de la somme totale à la réception de la facture intermédiaire ;
- 25% de la somme totale à la réception de la facture finale ;
- les factures de prestations supplémentaires.

Toute commande/travail, qu'il s'agisse d'un site internet, d'un imprimé ou autre, sera mis à disposition du client lors de la réception du paiement total.

En cas d'annulation d'une commande par le client après la signature d'une offre, une indemnité de 30% du montant total de la facture sera réclamée comme compensation pour les services rendus, quel que soit l'avancement du travail.

Six mois après la signature du bon de commande, si le client n'a toujours pas fourni à Zzam le contenu manquant et que la commande se trouve à l'arrêt pour cette raison, le solde restant de la facture sera réclamé au client.

Si, après plusieurs relances, le client ne réagit toujours pas, la commande sera considérée comme clôturée un an après la date de signature du contrat.

Toute demande d'intervention intervenant après cette date d'un an sera considérée comme une nouvelle commande.

En cas de non respect des modalités de paiement, Zzam se réserve le droit de suspendre toutes les commandes en cours.

S'il s'agit d'un site internet déjà mis en ligne, une facture de rappel sera envoyée au client. Lorsqu'un envoi par recommandé est nécessaire, les frais liés à cet envoi seront facturés au client. Sans nouvelle de la part du client après ce délai, Zzam mettra le site internet hors ligne jusqu'au paiement de la totalité des factures, ainsi que des intérêts de retard mentionnés dans l'article 13 sur les pénalités de retard de paiement.

Dans ce cas, Zzam ne sera en aucun cas responsable des conséquences de la déconnexion du site internet (ainsi que des services compris dans l'hébergement : serveur mail, système de backup,...).

Une fois les paiements régularisés, Zzam remettra le site internet en ligne endéans les 10 jours.

ARTICLE 13 : Pénalités de retard de paiement

Toute somme non payée à l'échéance porte de plein droit et sans mise en demeure intérêt au taux d'intérêt légal belge majoré de 2%, avec un taux d'intérêt de 12% minimum.

En cas de non paiement d'une facture à son échéance, le vendeur se réserve le droit d'augmenter son montant de 10% avec un minimum de 25 €. Le non paiement d'une seule facture à son échéance rend exigible de plein droit le solde dû sur toutes les autres factures, même non échues.

Les risques sont à charge du client. Les acomptes pourront être conservés pour couvrir les pertes éventuelles à la revente. Le vendeur se réserve la propriété des marchandises ou travaux jusqu'au paiement complet.

ARTICLE 14 : En cas de non paiement intégral du prix et de tous les accessoires, en cas de saisie à charge du client, de demande de concordat, d'assignation en faillite, de publication d'une traite protestée ou de mise en liquidation du co-contractant, avant que le paiement n'ait été effectué, notre société se réserve le droit de soulever, de plein droit et sans mise en demeure, la résolution du contrat en cours ainsi que de tous les contrats à exécuter et commandes en cours, moyennant l'envoi d'une lettre recommandée qui opère résolution de plein droit. En cas de résolution du contrat aux torts du client, il sera dû à notre société une indemnité forfaitaire de 30% du prix de vente total, qui ne fait pas obstacle à ce que notre société exige une indemnisation supérieure si elle apporte la preuve que les dommages subis dépassent 30%.

ARTICLE 15 : Modifications

Toute correction (remaniement, changement, ajout, suppression) demandée par le client après remise du projet définitif fera l'objet d'une offre ou d'une facturation à l'heure, seules les modifications prévues dans le bon de commande seront exécutées sans être facturées. De même, un devis complémentaire sera constitué pour toute autre prestation que celles mentionnées dans le bon de commande initial.

A chaque étape du projet en cours, un « bon à tirer » sera signé par le client afin de valider le bon déroulement du travail et d'éviter toute contestation ultérieure à la remise du travail définitif. Lors de ces étapes, le client est donc prié de contrôler attentivement le travail et de faire part des modifications éventuelles à apporter au projet.

Tous les frais supplémentaires engendrés par le projet et non mentionnés dans le contrat seront facturés au client séparément.

Dans le cas où une prestation devrait avoir lieu chez le client, le tarif horaire sera établi préalablement et prendra en compte la distance entre l'agence Zzam et le lieu de prestation désigné par le client.

ARTICLE 16 : Nom de domaine

Zzam se charge de l'enregistrement du nom de domaine choisi par le client, mais le client reste le seul propriétaire du nom de domaine et est le seul responsable de la graphie de ce dernier. Le client est donc tenu d'assumer toute responsabilité liée à ce nom de domaine.

D'autre part, Zzam ne garantit pas la disponibilité du nom de domaine choisi. Le nom de domaine est enregistré au nom du client pour une durée d'un an, et est renouvelé automatiquement, sauf en cas de notification de la part du client par écrit au maximum 2 semaines avant la date d'expiration. Le client sera averti 3 mois avant l'expiration du nom de domaine. Pour tout retard de paiement, les noms de domaine ne seront pas reconduits.

ARTICLE 17 : Hébergement.

Zzam prend en charge la réservation de l'hébergement du site internet du client, et ce pour une durée d'un an, renouvelé automatiquement, sauf en cas de notification de la part du client par écrit au maximum 2 semaines avant la date d'expiration.

Cette réservation ne prend effet qu'à partir du moment où le client a effectué le paiement de l'acompte. Après réservation, le client ne bénéficiera d'aucun droit de résiliation et d'aucun remboursement en cas de rupture du contrat. L'hébergement est réservé pendant un an à partir de la date de réservation. Dans le cas où Zzam donnerait accès aux données d'administration ou transfert FTP qui permettent d'accéder au contenu du site internet, le client est tenu comme seul responsable de toute divulgation de ces données confidentielles (images, textes,...).

Dans le cas où le client résilierait son contrat avec Zzam, le client devra prendre en charge le renouvellement de l'hébergement du site.

D'autre part, en cas de non-renouvellement ou de retard dans le renouvellement, Zzam n'est pas responsable d'une quelconque perte de données faisant suite à une déconnexion du site et des services. De la même façon, Zzam ne peut être tenu responsable de désagréments occasionnés par le changement du fournisseur d'hébergement (serveurs Zzam ou autres) de son site. Par ailleurs, Zzam a le droit d'exiger une rémunération de remise en ligne, en cas de déconnexion du site internet dans ces

circonstances.

De la même manière, Zzam est en droit de réclamer au client des frais de reprogrammation pour toute erreur ou tout bug occasionné par la modification du contenu ou de la structure du site par le client lui-même ou par un tiers.

Pour le renouvellement des noms de domaine et des hébergements, une facture sera envoyée 3 mois avant la date d'expiration (achat sur 1 an : la date de validité est indiquée sur la facture) afin que le client puisse faire son choix : s'il souhaite garder ou non les services proposés. Toute résiliation de nom de domaine ou d'hébergement devra obligatoirement se faire par écrit au maximum 2 semaines avant la date d'expiration. Ces précautions sont réalisées dans l'intérêt du client afin qu'il ne perde pas ses droits sur le nom de domaine, son site internet et ses adresses mails professionnels. Si aucune résiliation n'est formulée, le nom de domaine et l'hébergement seront automatiquement reconduits et les sommes avancées par Zzam resteront dues.

Pour tous les hébergements qui ne sont pas sur les serveurs Zzam, il est à noter que les mises à jour du site internet ne sont pas incluses, et qu'un contrat à part sera rédigé si le client désire que Zzam se charge de ces mises à jour. Ce contrat aura une durée d'un an et sera renouvelé automatiquement chaque année, sauf en cas de notification par écrit de la part du client. Les mises à jour seront effectuées une fois par mois.

Pour les hébergements sur serveurs Zzam, 2h de mise à jour de CMS sont prévues dans le prix. Les mises à jour seront effectuées une fois par mois et ne concernent que le CMS et autres composants annexes rajoutés sur le site. Au niveau de la maintenance du contenu du site, le client est tenu de mettre en une seule fois tout le contenu à actualiser à disposition de Zzam.

Des frais supplémentaires seront réclamés au client en cas de mises à jour devant être effectuées de manière urgente (dans les 48h). La facturation se fera sur prestation-horaire adaptée.

Zzam réalise la maintenance du CMS et composant uniquement quand des mises à jour sont disponibles. Quand aucune mise à jour n'est disponible pour un site restant dans une version antérieure à la version actuelle (Joomla 1.x et 2.x,...), Zzam rajoute d'autres composants pour accroître la sécurité. Si Zzam assure son service de maintenance, Zzam ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'un hack et des frais occasionnés. Tout contenu supplémentaire acheté par Zzam (images, vidéos,...) pour aider le client à fournir le contenu, sera refacturé au client.

ARTICLE 18 : Lors d'un hack, Zzam est obligé de mettre immédiatement l'hébergement en « quarantaine » (l'hébergement sera donc coupé et non accessible au public). L'hébergement pourra être ré-ouvert au public uniquement lorsque les failles de sécurité auront été résolues et que l'hébergement sera de nouveau sécurisé. Suite à un hack, une offre vous sera remise afin de déterminer l'origine du hack. En fonction des résultats, Zzam vous fera une seconde offre d'intervention afin de sécuriser/nettoyer les pages hackées.

Tout frais serveur consécutif à un hack sera à la charge du client et devra être résolu au plus vite afin de ne pas avoir de répercussions sur les autres sites. Tous les mots de passe générés par Zzam (10 caractères : minuscules, majuscules, chiffres, caractères spéciaux) sont sécurisés. Si le client modifie ou communique son mot de passe, il en assume les conséquences ainsi que les frais encourus.

ARTICLE 19 : Traductions.

Comme le contenu devant figurer sur le site internet, les traductions doivent nous être remises dans un seul document organisé afin que nos techniciens puissent s'y retrouver. Zzam n'ira pas rechercher le contenu traduit sur différents supports (sites, différents mails, différents documents) afin de réaliser le travail. Nos prix s'entendent pour une seule intervention, sans recherche de contenu.

ARTICLE 20 : Tarif d'urgence

Toute demande du client (ou commande) pour une intervention sur website / print/ développement / communication est réalisée chez Zzam dans un délai d'environ 2 semaines. Si notre charge de travail est complète et que nous devons délaier des commandes en cours pour intervenir de manière urgente sur

vos demandes, nos tarifs vous seront facturés à un taux de 150% s'il s'agit d'une intervention pendant les heures de bureau, et facturés à 200% si vous nous demandez d'agir en dehors des heures de bureau, de même que le week-end et les jours fériés.

ARTICLE 21 : Toutes les conventions entre le client et Zzam sont soumises au droit belge.

ARTICLE 22 : Tout litige surgissant à l'occasion des conventions entre le client et Zzam sera tranché exclusivement par le juge compétent dans l'arrondissement de Liège, étant entendu que Zzam seul peut décider de porter le litige devant un autre tribunal compétent.