

Conditions générales 2016

Applications

Sauf dérogation, ou condition particulière, expressément consentie par écrit, les présentes conditions générales sont d'application lors de toute collaboration entre MADE BY KARL! — Activité SMartbe n°8209, nommée ci-après le **prestataire**, et la personne physique ou morale, nommée ci-après le **client**.

Par collaboration, il est entendu un lien entre le prestataire et le client officialisé par un bon de commande SMartbe entre le prestataire et le client.

Par la signature d'un bon de commande SMartbe, le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les avoir acceptées. Le client reconnaît également que ces conditions générales prévalent sur ses propres conditions générales.

Offres et engagements

Nos prix sont toujours exprimés hors TVA et ont une validité de 30 jours à compter de la date d'émission de l'offre.

Nos offres sont sans engagement, elles peuvent être rétractées ou modifiées pourvu qu'elles ne fassent pas l'objet d'un bon de commande SMartbe dûment signé par le prestataire et le client. La signature d'un bon de commande équivaut à une commande ferme et définitive.

L'action de contracter un bon de commande engage irrévocablement le client et ne pourra être annulée sans notre accord écrit moyennant, le cas échéant, une indemnité pour rupture de contrat s'élevant à 50% du montant total du bon de commande, à la réception de laquelle l'annulation sera effective.

Les engagements pris par nos agents, représentants ou courtiers ne nous lient pas et ne sont valables qu'après notre confirmation écrite. Toute convention doit être confirmée de notre part par écrit.

Tout bon de commande engagé et entamé est dû. Le client ne peut en aucun cas réclamer partie ou totalité du montant engagé s'il rompt la collaboration de manière unilatérale.

Tout changement de la demande après accord entraîne une réévaluation des coûts et délais.

Tout dépassement du budget à responsabilité du client sera facturé au tarif horaire en vigueur et par heure entamée.

Le prestataire exige la réception d'un bon de commande SMartbe dûment signé avant tout travail.

Le client s'engage à fournir le matériel nécessaire en sa possession et les contenus, dans leurs formats standards appropriés. Le cas échéant, un surcoût pour travaux de conversion pourra être ajouté au budget.

Toute modification dans les contenus fournis est à charge du client.

Contact

Par souci de clarté dans la gestion des projets, le client choisira un interlocuteur unique pour les communications et échanges avec le prestataire. Les contacts se feront, par ordre de préférence, par e-mail, Skype, ou téléphone.

Les contacts par téléphone et Skype auront exclusivement lieu les jours ouvrables, du lundi au vendredi, de 9h à 18h.

Validation

Quand une validation est demandée, le client dispose d'une durée de 7 jours calendrier pour faire connaître ses remarques. Passé ce délai, la validation est considérée effective. Les délais de validation influencent les délais de livraison.

Chaque validation est définitive. Tout retour en arrière peut donner lieu à un surcoût au tarif horaire pour correction d'auteur ou modification de la demande, et à une modification des délais de livraison. Un bon de commande supplémentaire sera alors établi.

Lors de la livraison du travail, le client dispose d'une période supplémentaire de 7 jours calendrier afin de faire connaître ses réclamations, qui seront examinées et traitées selon les disponibilités du moment, sous réserve de légitimité. Passé ce délai, le contrat est considéré rempli et le projet clos.

Livraison

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 résolution du contrat ou à l'annulation du bon de commande. Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif, le dépassement de ceux-ci ne donne en aucun cas lieu à une quelconque résiliation du contrat par le client.

Droits et propriétés

Le prestataire est propriétaire de tous les droits industriels et intellectuels regardant l'objet de la livraison, hormis les éléments pour lesquels un propriétaire est précisé par voie de licence. Tout projet, schéma, dessin, programme, reproduction et autre document remis au client demeure la propriété du prestataire. Tout support ou création est mis à la disposition du client sur base d'un droit d'usage. Il est interdit au client de copier ou de rendre publique la programmation et la documentation obtenues du prestataire, ou d'autoriser un tiers à le faire de manière directe ou indirecte.

Assistance

L'assistance fournie par le prestataire n'est valable que sur les produits spécifiés dans les offres de prix et bons de commande, dans le cadre de la conclusion des contrats entre le prestataire et le client.

Hors contrat, l'assistance technique fera l'objet d'un bon de commande au tarif horaire en vigueur à la demi-journée entamée.

Réclamations

À la suite de la livraison, le client dispose d'un délai de 7 jours calendrier pour faire connaître ses éventuelles réclamations. Aucun retour n'est admis sans notre accord préalable.

En aucun cas une réclamation ne suspend l'exigibilité des sommes dues.

Droit et litige

Toutes les conventions liant le prestataire au client sont soumises au droit belge.

Tout litige surgissant des dites conventions ou de l'objet du contrat établi entre le prestataire et le client devra être réglé en conciliation. Si aucune résolution n'est apportée, le litige sera tranché exclusivement par le juge compétent dans l'arrondissement de Liège (Belgique), étant entendu que le prestataire seul peut décider de porter le litige devant un autre tribunal compétent.