

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

VirtualWalk

Version du 30/03/2023

Les présentes conditions générales visent à régler la relation contractuelle entre le client et Monsieur De Schryver Benoît, indépendant exerçant en personne physique, exerçant sous la dénomination VirtualWalk dont l'entreprise est établie à Rue Jean-Baptiste Loriaux 12, 6210 Les Bons Villers, et enregistrée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE0822.370.057 ;

Ci-après dénommé(e) l'"Entreprise" ;

Par "Client", est visée toute personne, particulier ou entreprise, faisant appel aux services ou achetant/louant les produits de l'Entreprise.

Article 1 - Généralités

§.1 Les présentes conditions générales visent à régler la relation contractuelle entre le Client et l'Entreprise.

§.2 Cette dernière exerce ses activités dans le domaine de

services concernant l'achat, la vente, la location, l'assemblage, le transport et la livraison ainsi que la réparation de tous matériels informatiques, logiciels, accessoires et de tous produits bureautiques ; la réalisation de toutes prestations de services dans le domaine de l'informatique, notamment de maintenance, d'installation, de dépannage, d'assistance, de formation, de numérisation, de récupération de données, d'audits, de conseils (analyse d'activité, techniques et stratégiques) ; la conception et la réalisation de sites Internet ainsi que l'hébergement, la réalisation de logiciels ; le développement de software, la création de sites internet ainsi que la gestion de l'hébergement, la rédaction de documentation (suite aux analyses réalisées), la prestation multimédia (sur événement) (audio, vidéo, lumière,...), ci-après les "Prestations".

§.3 Les présentes conditions générales sont également applicables à toute prestation non-reprise ci-avant et exercée par l'entreprise dans le cadre de son activité.

§.4 Les présentes conditions générales prévalent sur toutes

autres conditions générales. Elles pourront être modifiées à tout moment par l'Entreprise, moyennant communication au Client dans les plus brefs délais. La nouvelle version des conditions générales ne sera applicable qu'aux contrats conclus postérieurement à leur entrée en application.

§.5 Le Client est lié par les présentes conditions générales dès

apposition de sa signature sur le devis tel que mentionné à l'article 2 ou dès la réalisation du paiement anticipé comme demandé par l'Entreprise, conformément à l'article 5. Le Client est présumé en avoir pris connaissance et les avoir comprises. En cas de validation du devis par voie électronique, le client est lié par ces conditions générales dès accord transmis à l'entreprise par la voie électronique ou confirmé par l'entreprise par écrit, sous quelque forme que ce soit.

Article 2 - Devis, prix et documents contractuels

§.1 En tout état de cause, le client peut se référer à la liste de

tarifs standards qui se trouvent sur le site de l'Entreprise ou qui peut être envoyée sur simple demande pour connaître les coûts d'un service. A défaut, un échange préalable est nécessaire entre l'Entreprise et le Client. Au terme de celui-ci, l'Entreprise remet un devis pour la ou les prestation(s) souhaitée(s) et/ou pour le(s) produit(s) à livrer. Ce devis a une validité de 30 jours calendrier.

§.2 Toute modification formulée par le Client, après remise du

devis, donnera lieu à une modification de celui-ci et, le cas échéant, du coût de la ou des Prestation(s) et/ou du ou des produit(s). ceci est déjà repris dans l'article 8 § 3

§.3 Les prix sont susceptibles de varier pour des raisons indépendantes de la volonté de l'Entreprise. En cas de variation de prix, imposée par le fournisseur en cas de variation du prix des matières premières, le Client en sera dûment informé.

§.4 Les prix de location de matériel sont établis sur base d'une

liste de prix prédéfinis et varient en fonction du type et de la durée de la location. Les prix sont communiqués au Client de la manière suivante: devis, communication par e-mails.

§.5 L'accord du Client, quant au contenu du devis, peut être

donné: (i) par apposition de sa signature sur le devis accompagnée de la mention manuscrite "bon pour accord" et de la date de signature; (ii) par confirmation transmise par courrier électronique.

§.6 En tout état de cause, le devis peut être retourné signé par

courrier postal ou par courrier électronique, pour autant que l'accord du Client y soit mentionné de manière visible, identifiable et non-équivoque.

§.7 Dans le cas où le devis a été émis par l'Entreprise par voie

informatique, e.a. par échange de courriers électroniques, le Client accepte expressément que cet échange constitue la relation contractuelle et puisse servir de preuve quant à l'existence de celle-ci.

#### Article 3 - Remises

§.1 Des remises ou ristournes peuvent être accordées au

Client. Le cas échéant, une mention explicite est apposée à ce sujet sur le bon de commande. Ces remises ou ristournes ne constituent aucunement un droit dans le chef du Client. Elles sont accordées compte tenu de la relation professionnelle existant entre l'Entreprise et le client et/ou des quantités de produits commandés. Ces remises ou ristournes sont, par ailleurs, strictement liées à la commande concernée et ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'une généralité.

#### Article 4 - Spécificités liées aux Prestations

§.1 Toute information constatée par l'Entreprise lors de la

visite de celle-ci dans les lieux concernés par les Prestations, mais non communiquée par le Client, est susceptible d'entraîner une modification du devis mentionné à l'article 2.

§.2 Afin de permettre de manière efficace et optimale la

réalisation des Prestations, le Client s'engage: (i) à mettre à disposition de l'Entreprise les informations et documents nécessaires à la bonne exécution desdites Prestations; (ii) à permettre l'accès à toutes les installations, matériels, et lieux concernés par les prestations; (iii) à permettre la délégation de tout ou partie des Prestations à des tiers au contrat visé par les présentes conditions générales et ce, après information spécifique fournie par l'Entreprise.

§.3 Certaines Prestations réalisées à des périodes de prestations considérées comme inhabituelles, peuvent donner lieu à un supplément de facturation par rapport au devis initialement remis. Ces suppléments sont facturés lorsque la Prestation en période inhabituelle est effectuée sur demande expresse du Client. Aucun supplément n'est demandé lorsque la Prestation est effectuée au moment inhabituel sur initiative de l'Entreprise.

§.4 Si les Prestations réalisées pour le Client par l'Entreprise

nécessitent un suivi régulier, l'Entreprise informera le Client de la possibilité qu'il a de conclure un contrat de maintenance avec l'Entreprise. De telles Prestations de maintenance (dépannage, support, installation, etc.) ne sont en aucun cas comprises dans le prix des Prestations et font l'objet d'un devis distinct. La souscription à un contrat de maintenance préventive n'engage pas l'Entreprise quant à d'éventuels dysfonctionnements du matériel entretenu au cours de la période de validité du contrat.

§.5 Pour tout service de réinstallation de système d'exploitation et/ou de logiciel, le Client s'engage à fournir les supports logiciels originaux nécessaires (cd-rom, dvd-rom, numéros de série, licences en cours de validité, etc.). L'Entreprise n'est pas tenue de vérifier la validité de ces licences et ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable du fonctionnement de ces logiciels sans licence.

§.6 Le Client est également informé que l'ensemble des frais

liés à l'exécution des prestations de l'Entreprise à domicile, notamment et sans être exhaustifs les frais d'électricité, de connexion à Internet, d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par l'Entreprise sont et demeurent à la charge du Client.

§.7 Lorsque l'Entreprise constate que les conditions de travail

sur le site défini de prestation défini par le Client risquent de mettre en danger la sécurité de son préposé ou de compromettre l'intégrité du matériel de l'Entreprise ou même ne sont pas adaptées, celle-ci se réserve le droit de ne pas assurer la prestation demandée.

#### Article 5 - Vente de Produits

§.1 Tout achat effectué auprès de l'Entreprise implique l'acceptation des présentes conditions générales de vente par le Client.

§.2 Le paiement des achats de Produits se fait au comptant lors

du passage de la commande des produits, sauf disposition contraire reprise sur le bon de commande éventuellement établi.

#### Article 6 – Paiement des Prestations

§.1 Les Prestations de l'Entreprise peuvent être facturées sur la

base d'un taux horaire ou d'un forfait mentionné dans le devis remis au Client.

§.2 L'Entreprise se réserve le droit de demander, eu égard aux

particularités des prestations, soit un acompte, soit le paiement anticipé total des Prestations qui seront effectuées, et ce au plus tard à la date de la première Prestation. Le cas échéant, le paiement anticipé est repris explicitement dans le devis tel que mentionné à l'article 2.

§.3 Dès que le paiement est effectué par le Client, le Client est

préssumé avoir marqué son accord quant au devis formulé, et ce, dans les mêmes conditions que celles prévues à l'article 2.

§.4 Outre l'application du premier paragraphe du présent

article, les factures sont payables endéans les 30 jours de leur date d'émission.

§.5 La facture est envoyée par courrier ou par email par l'Entreprise au Client. En cas d'envoi par email, cet envoi est effectué à l'adresse email communiquée par le Client lors de la signature du devis. En aucun cas, l'Entreprise n'est responsable si l'adresse e-mail communiquée par le Client est erronée.

§.6 En outre, en cas de modification de l'adresse e-mail de

contact, le Client est tenu d'en informer immédiatement l'Entreprise. Aucun délai de paiement supplémentaire ne sera accordé au Client qui a omis de transmettre la modification de l'adresse e-mail d'envoi de la/des facture(s).

§.7 Outre ce qui précède, toute facture impayée dans les délais

requis sera productive de plein droit d'un intérêt de 12% par an. En cas de non-paiement de la facture dans les trente jours de sa date, le montant de la facture sera augmenté de 10% avec un minimum de 100,00 €, à titre de clause pénale conventionnelle, forfaitaire et irréductible.

§.8 Le transfert de propriété du produit vendu n'est effectif

qu'au moment du paiement intégral. Avant celui-ci, le produit reste la pleine propriété de l'Entreprise, y compris en cas de paiement partiel par le Client.

#### Article 7 - Installation

§.1 Le Client veille à ce que le lieu au sein duquel les Prestations, les Installations doivent être effectuées soit libre et facile d'accès préalablement au début desdites Prestations. Si le lieu est fermé, l'Entreprise doit être en possession de la clé. L'Entreprise n'est en aucun cas responsable en cas de retard dans la réalisation des Prestations, d'Installations pour des raisons d'accessibilité au lieu de réalisation.

§.2 Dès livraison des éléments nécessaires aux Prestations/Installations sur le lieu de réalisation, les risques affectant les marchandises sont supportés par le

Client durant toute la durée de leur présence sur les lieux. En cas de vol ou détérioration, le Client est tenu de supporter seul les coûts nécessaires au remplacement de ces éléments et marchandises. Par ailleurs, en cas de matériel mis en location, le Client supportera tous les risques de perte, vol ou dommage au bien loué (à l'exception de l'usure normale) ainsi que les frais éventuels qui y sont liés. L'Entreprise se réserve la possibilité de réclamer une indemnité au Client, sur base du coût réel nécessaire à la réparation ou au remplacement du matériel loué.

#### Article 8 - Délais de réalisation

§.1 L'Entreprise mentionne, à la demande du Client, un délai de

réalisation des Prestations souhaitées. Ce délai ne prend cours qu'à la date de réception de l'acompte mentionné à l'article 6. Ce délai est uniquement mentionné à titre indicatif et peut être prolongé pour des raisons indépendantes de la volonté de l'Entreprise (e.a. maladie, accident, cas de force majeure, problèmes techniques et/ou informatiques).

§.2 Le cas échéant, l'Entreprise n'est aucunement redevable au

Client d'un quelconque paiement visant à indemniser le retard.

§.3 Tout retard imputable au Client entraînera un allongement des délais de réalisation.

#### Article 9 - Livraison

§.1 Les produits commandés et/ou mis en location par le Client

peuvent être livrés par l'Entreprise elle-même. Celle-ci se réserve le droit de facturer des frais de livraison au Client. Dès remise des produits au Client, celui-ci en devient responsable et en assume tous les risques.

§.2 L'Entreprise peut faire livrer les produits commandés et/ou

mis en location au Client par l'intermédiaire d'un tiers transporteur. Un montant forfaitaire couvrant les frais de livraison est ajouté au montant de la commande. La responsabilité de l'Entreprise ne pourra en aucun cas être mise en cause pour le transport réalisé par le transporteur tiers. Les risques liés au transporteur sont uniquement à charge du transporteur et ce, dès le dépôt auprès du transporteur de la Commande à livrer. Le cas échéant, en cas de dégradation du bien commandé qui serait due au transport et pour des raisons non imputables à l'Entreprise, celle-ci peut convenir d'un remplacement de la Commande du Client, en accord avec ce dernier. Les délais de remplacement sont identiques aux délais initiaux de livraison de la commande, tels que mentionnés ci-avant.

§.3 Lorsque le Client retire sa Commande en personne auprès

de l'Entreprise, les risques liés au transport sont à charge du Client dès prise de possession de sa Commande.

§.4 Les délais de livraison mentionnés sur le devis ou le bon de

commande ne sont donnés qu'à titre indicatif. Ils ne lient en aucun cas l'Entreprise. En cas de livraison postérieure à cette date, le Client ne bénéficie pas de la possibilité de considérer la vente comme nulle.

#### Article 10 - Obligation de moyens

§.1 L'Entreprise n'est tenue que d'une obligation de moyens

sauf stipulation expresse contraire. L'Entreprise s'engage à mettre tout en œuvre en vue de la réalisation de la Prestation ou de la Commande. L'Entreprise n'est cependant pas tenue de mettre en œuvre des moyens de nature disproportionnée au regard de l'objectif à atteindre.

#### Article 11 - Limitation de responsabilités

§.1 L'Entreprise ne peut être tenue responsable en cas de virus

ou autre élément affectant l'équipement informatique du Client ou pour fait de tiers.

§.2 L'Entreprise met tout en œuvre pour garantir la livraison

de produits de qualité. En aucun cas l'Entreprise ne pourra être tenue responsable pour des défauts résultant de l'action d'un tiers.

§.3 L'Entreprise n'est aucunement responsable de l'inexécution de la vente ou de la livraison des produits ou encore d'une annulation ou d'un report de la Prestation pour des raisons indépendantes de sa volonté et/ou de force majeure telles que grève totale ou partielle de tiers à la relation, catastrophe naturelle, (risque d')attentats, perturbations, grèves des services publics de tous types, ou autres événements similaires.

§.4 L'Entreprise n'est aucunement responsable des conséquences dommageables causées au Client ou à des tiers en raison d'une utilisation inadéquate du produit acheté ou mis en location. Le Client est censé faire usage du produit conformément à sa notice d'utilisation ou à défaut d'une utilisation responsable « en bon père de famille ». Tout autre usage est de la seule et exclusive responsabilité du Client. Le Client ne peut, en aucun cas, procéder à une activité commerciale de revente ou de location des produits achetés. L'activité exercée par l'Entreprise s'adresse uniquement à des consommateurs ou à des professionnels pour leur usage propre.

§.5 Le Client reconnaît être informé des risques inhérents à

toute manipulation informatique. Le Client est informé que les prestations de l'Entreprise peuvent entraîner une rupture de la garantie du constructeur ou du distributeur chez lequel il a acquis son matériel informatique. Il est également de la responsabilité exclusive du Client d'effectuer une sauvegarde de ses données préalablement à toute intervention.

§.6 En tout état de cause, la responsabilité de l'Entreprise ne

saurait être engagée pour les conséquences directes ou indirectes qu'entraînerait le mauvais fonctionnement ou le non fonctionnement de l'équipement du Client, et notamment – sans être exhaustif - toute perte de données, non-conformité, incompatibilité, disfonctionnement ou dégradation consécutive ou non à son intervention. En aucun cas, et quelle que soit la prestation demandée, l'Entreprise ne pourra donc être tenue pour responsable d'un endommagement du matériel et/ou d'une perte totale ou partielle des données informatiques du Client, quelle qu'en soit la raison.

§.7 L'Entreprise ne peut effectuer les Prestations que pour

autant que le Client lui ait transmis tous les éléments nécessaires à la réalisation de celles-ci et n'ait aucunement omis de lui transmettre certaines informations de nature à influencer le résultat des Prestations.

§.8 L'Entreprise a souscrit à une assurance en responsabilité

civile pour l'exploitation du matériel loué. Cette assurance ne couvre pas la responsabilité du Client quant aux dégâts matériels ou corporels qui pourraient survenir pendant toute la durée de la location. Le Client est, par conséquent, seul responsable des conséquences liées à l'usage du matériel loué de quelque nature que ce soit.

§.9 En cas de non-utilisation du matériel loué par le Client, et

ce, pour quelque raison que ce soit, l'Entreprise ne pourra en aucun cas en être tenue pour responsable, et aucune demande de remboursement ne pourra lui être demandée.

§.10 L'Entreprise se réserve par ailleurs le droit d'imposer au

Client la prise d'une assurance afin de couvrir le matériel mis en location.

§.11 L'Entreprise n'est pas responsable du contenu des sites

web ainsi que du contenu des applications qu'elle a développés pour le compte du Client. Ne disposant d'aucun contrôle sur le contenu mis en ligne

(rédactionnel, graphique ou commercial), l'Entreprise ne peut, en aucun cas, voir sa responsabilité engagée à la suite d'actions ou recours de tiers, notamment du fait: (i) d'informations, d'images, sons, textes, vidéos, et généralement, de tous les documents multimédia contraires aux lois et réglementations en vigueur, contenus et/ou diffusés sur le site du Client ou par l'intermédiaire de l'application développée pour le compte du Client. Le Client garantit l'Entreprise contre toute réclamation ou recours de tiers dirigé contre l'Entreprise pour de tels motifs.

§.12 L'Entreprise n'est, dans tous les cas, responsable que pour une faute grave dans son chef. Le montant de sa responsabilité est limité au montant du devis accepté par le Client.

§.13 L'Entreprise n'est pas non plus responsable de tout dommage causé au Client compte tenu de problèmes d'hébergement de son site Internet.

#### Article 12 - Garantie

§.1 La garantie légale de 2 ans est applicable au contenu, aux

produits et services numériques fournis par l'Entreprise. Les produits vendus d'occasion font l'objet d'une limitation de garantie à 1 an.

§.2 La garantie légale vise exclusivement les défauts de conformité qui existent au moment de la livraison des produits, à l'exclusion de: (i) tout dommage direct ou indirect causé au produit après livraison, (ii) tout remplacement d'éléments ou accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire, (iii) tout dommage consécutif à un incendie, dégât des eaux, foudre, accident ou toute autre catastrophe naturelle; (iv) tout défaut causé expressément ou par négligence, par un mauvais entretien ou un usage anormal; (v) tout dommage consécutif à une utilisation commerciale, professionnelle ou collective.

§.3 Le défaut de conformité doit être signalé à l'Entreprise endéans les 2 mois de sa constatation. A défaut, la garantie légale n'est plus d'application.

#### Article 13 - Indemnités en cas d'annulation

§.1 Toute Prestation commencée et faisant l'objet d'une annulation par le Client est due à concurrence des Prestations préalablement réalisées.

§.2 En cas d'annulation d'une Prestation sur le site fixé par le client, et ce de par la volonté de ce dernier, celui-ci sera redevable d'une indemnité de 50% de la valeur de la Commande une semaine avant la prestation, 75% la

veille de la Prestation. Celle-ci peut être exigée par l'Entreprise sans mise en demeure préalable.

§.3 En cas d'annulation de la Commande par l'Entreprise, pour

des raisons indépendantes de sa volonté (disparition du produit commandé, faillite d'un fournisseur, par exemple et sans être exhaustif), l'Entreprise s'engage à proposer un produit équivalent au Client. Celui-ci est libre d'accepter ou de refuser.

§.4 L'Entreprise se réserve le droit d'annuler ou de refuser une

commande qui irait à l'encontre de l'ordre public et des bonnes mœurs.

#### Article 14 - Confidentialité

§.1 Les données confidentielles relatives tant au Client professionnel qu'à l'Entreprise ainsi qu'à des tiers intervenant dans le cadre de la relation contractuelle, recueillies de quelque manière que ce soit et, essentiellement par échanges d'e-mails, échanges oraux, ainsi que toute information future, ne sont destinées qu'à l'exécution du contrat et aux communications entre les parties. Elles ne feront l'objet d'aucune communication ou cession à des tiers non autorisée par les Parties.

§.2 Tant l'Entreprise que le Client sont tenus de respecter la

confidentialité des informations et de ne les utiliser que dans la mesure où elles sont strictement nécessaires à la réalisation de leurs obligations respectives.

§.3 En cas de non-respect de ce principe de confidentialité, tant

l'Entreprise que le Client, pourront exiger l'indemnisation, par la partie mise en cause, du préjudice subi.

#### Article 15 - Propriété intellectuelle

§.1 Le contenu intégral du site internet de l'Entreprise est la

propriété de celle-ci. Ces contenus sont protégés par le droit d'auteur. A ce titre, ils ne peuvent être copiés, reproduits, utilisés à des fins autres que celles qui seraient éventuellement attribuées au Client et ce, sans l'autorisation de l'Entreprise, propriétaire du site internet.

§.2 L'Entreprise ne peut garantir la compatibilité du site internet avec tout matériel informatique ou logiciel utilisé par le Client.

§.3 Tous les éléments réalisés par l'Entreprise et remis au Client

sont soumis à la législation relative à la propriété intellectuelle et, plus particulièrement, aux droits d'auteur. L'Entreprise autorise expressément le Client à en faire usage dans le cadre et les limites des Prestations

et aux fins liées à la réalisation de celles-ci. Tout autre usage, notamment mais sans être exhaustif, la reproduction ou la communication à des tiers est soumis à l'autorisation explicite de l'Entreprise qui peut, le cas échéant, réclamer le paiement des droits d'auteur.

§.4 Les droits intellectuels relatifs à tous les éléments constituant les Prestations réalisées sont et restent la propriété de l'Entreprise.

§.5 Compte tenu du paragraphe précédent, le Client ne peut,

en aucun cas, modifier les Prestations sauf accord explicite de l'Entreprise formulée dans l'offre ou, par après, par écrit. En cas de modification non autorisée, l'Entreprise bénéficie de la possibilité de réclamer des droits d'auteur ainsi que, le cas échéant, des dommages et intérêts. La responsabilité de l'Entreprise ne peut, en aucun cas, être mise en cause dès lors qu'une modification est effectuée par le Client.

§.6 En aucun cas le Client ne peut s'opposer à la mention des coordonnées de l'Entreprise sur les Prestations.

#### Article 16 - Données personnelles

§.1 Toute donnée à caractère personnel concernant le Client

telle que définie par le Règlement européen sur la protection des données 2016/679 (RGPD) est traitée dans le respect de ce Règlement. Ces données sont traitées et conservées uniquement pour la bonne exécution de la relation contractuelle entre les parties et ne sont, en aucun cas, transmises à des tiers pour toute autre finalité.

§.2 Les données conservées par l'Entreprise sont les suivantes:

nom, prénom, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone, compte bancaire, numéro de TVA, numéro d'entreprise.

§.3 Le Client dispose de la possibilité de: (i) s'opposer, sur

simple demande et gratuitement, au traitement de ses données personnelles, pour des raisons sérieuses et légitimes, sauf si cette opposition rend impossible la bonne exécution de la relation contractuelle entre les parties; (ii) accéder, gratuitement, aux données le concernant conservées par l'Entreprise et obtenir la rectification des données qui seraient incomplètes, inexactes ou non pertinentes; (iii) demander la suppression des données le concernant à l'Entreprise pour autant que la conservation des données ne soit pas imposée à l'Entreprise en raison d'une obligation légale; (iv) demander la portabilité de ses données détenues par l'Entreprise à un tiers; (v) retirer, le cas échéant, à tout moment, son consentement au traitement des données basé uniquement sur le consentement.

§.4 Toute demande concernant ce qui précède doit être

adressée par écrit au siège de l'Entreprise par courrier, ou par email à [info@virtualwalk.be](mailto:info@virtualwalk.be).

§.5 L'Entreprise pourra divulguer à des tiers des informations

personnelles sur requête de toute autorité légalement autorisée à en faire la demande. L'Entreprise peut également les divulguer si cette transmission est requise, en toute bonne foi, pour se conformer aux lois et règlements, pour protéger ou défendre ses droits ou ses biens.

#### Article 17 - Recueil de témoignages

§.1 Les Prestations réalisées par l'Entreprise pour le compte du

Client peuvent, à tout moment, être utilisées par l'Entreprise à des fins de références et ce, de manière anonyme. L'Entreprise s'engage à obtenir le consentement du Client pour des références avec mention explicite des données du Client.

§.2 L'Entreprise peut solliciter le Client afin d'obtenir un témoignage, écrit, oral ou visuel, sur la réalisation des Prestations et leur effet à titre personnel. Le Client reste libre, à tout moment, de refuser de donner un tel témoignage. En cas d'acceptation, il est invité par l'Entreprise à mettre son accord formel par écrit. Les témoignages recueillis par l'Entreprise peuvent être utilisés à des fins documentaires ou de références.

#### Article 18 - Réclamations

§.1 Toute réclamation quelconque du Client, à l'exception de

celles éventuellement visées à un article, devra être effectuée par écrit au plus tard dans les 7 jours après la survenance du fait donnant lieu à réclamation, cachet de la poste faisant foi. L'Entreprise s'engage à mettre tout en œuvre pour trouver une solution amiable et convenant à toutes les parties. Pour autant qu'une réclamation soit effectuée par le Client dans les délais prévus ci-avant, et pour autant que l'Entreprise l'accepte, le montant réclamé sera limité à la valeur des Produits ou Services concernés.

#### Article 19 - Nullité

§.1 L'éventuelle nullité d'une disposition des présentes conditions générales n'influence en rien la validité de l'ensemble des présentes conditions générales. Si une clause est rendue nulle, les parties s'engagent à conclure une clause présentant un effet similaire et à l'insérer dans les présentes conditions générales.

#### Article 20 - Application du droit belge

§.1 Les présentes conditions générales, ainsi que toute

contestation quant à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales sont soumises au droit belge.

#### Article 21 - Résolution des litiges et tribunaux compétents

§.1 En cas de litige, la médiation entre l'Entreprise et le Client

est privilégiée. A cet effet, les parties s'engagent à participer à au moins une rencontre de médiation organisée par un médiateur agréé par la Commission fédérale de médiation. Si toutefois, après cette rencontre, aucun accord ne semble possible, les tribunaux compétents sont ceux de l'arrondissement judiciaire du siège social de l'Entreprise.