

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE PIXINKO SPRL

Version du 2018-05-25.

### 1. GÉNÉRALITÉS

#### 1.1. PRÉAMBULE

Pixinko est une entreprise commerciale fournissant des services IT pour les petites et moyennes entreprises, mais également pour les particuliers.

Son offre créative allie créations visuelles aux conseils économiques et stratégiques. Ses compétences techniques couvrent le développement d'applications métiers, mobiles et web, le prototypage rapide, mais aussi l'administration système, la gestion de parc informatique et cloud, le tout en tenant compte de la sécurité du Client.

#### 1.2. DÉFINITIONS

Pixinko : la société Pixinko SPRL, représentée par Nicolas Vrithoffe et Mariano Sanfilippo, gérants.

Client : toute personne, qui pour son propre compte ou le compte d'un tiers, souscrit à un Abonnement ou demande la réalisation d'un Travail à Pixinko.

Devis : proposition commerciale et/ou technique émise par Pixinko et soumise à l'approbation du Client.

Contrat : devis accepté par le Client comprenant la signature du Client et le paiement de la première phase du Travail ou de l'Abonnement (cf. point 5, Prix, budget et termes de paiement, page 4).

Travail : demande de conseil ou de réalisation effectivement prestée par Pixinko que ce soit pour un audit technique, commercial, une réalisation graphique, une formation ou pour toutes autres activités et services pour lesquels Pixinko est compétente, comprenant à la fois la main d'œuvre et le coût des éventuels matériels et logiciels requis et les coûts de déplacement si Pixinko doit se rendre chez le Client.

Matériel : tout produit physique acheté ou mis à disposition du Client dans le cadre d'un Contrat.

Template tiers : toute ressource visuelle ou logicielle prédéfinie montrant la structure et les fonctionnalités d'un site web fournie par l'éditeur d'une solution logicielle ou de la communauté d'utilisateurs gravitant autour d'elle.

Extension / plugin tiers : toute ressource logicielle apportant une fonctionnalité supplémentaire fournie par l'éditeur d'une solution logicielle ou de la communauté d'utilisateurs gravitant autour d'elle.

Abonnement : tout hébergement de services (e-mails, sites web, applications dans le cloud...) ou Travail récurrent effectué par Pixinko impliquant une souscription mensuelle, trimestrielle ou annuelle dont les conditions sont convenues préalablement par un Contrat (cf. point 3, Prestations, page 2).

Pack de maintenance : pack d'heures proposé sous forme d'Abonnement permettant au Client d'obtenir des coûts de maintenance réduits lorsqu'un Travail est requis sur une solution développée ou non par Pixinko.

Monitoring : installation et maintien d'un outil permettant de surveiller de manière automatisée une série de postes logiciels ou matériels définis avec le Client. Le Monitoring comprend les frais d'astreinte (disponibilité du personnel en vue de le superviser et d'effectuer des levées de doute) et un SLA.

SLA ou accord de niveau de service : critère du Contrat qui définit le délai d'indisponibilité ou le temps d'attente requis avant la prise en charge du problème.

Technique de mitigation / mitigation : un moyen technique ou non permettant d'atténuer voire de stopper toute menaces ou effets sur le service du Client.

Conditions Générales : les conditions générales de prestations de vente et de services réalisés par Pixinko (ce présent document).

#### 1.3. CHAMP D'APPLICATION

Les Conditions Générales sont applicables à tout Devis et Contrat émis par Pixinko ou à toute commande émise par un Client à Pixinko, en réponse, ou

non, à une proposition commerciale de Pixinko, sauf mention contraire explicitement inscrite sur le Devis ou Contrat.

Dans ce cas, le Devis ou Contrat contient une clause stipulant expressément une dérogation aux présentes Conditions générales et que les conditions spécifiques prévalent sur celles-ci.

Toute commande passée à Pixinko implique l'acceptation des présentes Conditions Générales par le Client et des conditions particulières annexées ou reprises sur le Devis ou Contrat.

#### 1.4. RENONCIATION À TOUTES AUTRES CONDITIONS GÉNÉRALES

Toute renonciation à un droit quelconque découlant du présent Contrat doit être expressément constatée dans un écrit émanant de la partie qui renonce à ce droit. Aucune partie ne peut notamment se prévaloir d'une renonciation tacite ou verbale de l'autre partie à un droit découlant du Contrat.

En acceptant les présentes conditions générales, chacune des parties déclarent et acceptent renoncer à appliquer d'autres conditions générales : autrement dit, elles admettent que seules les présentes conditions régissent exclusivement leurs relations contractuelles, sans préjudice de l'application de dispositions spécifiques découlant d'une convention particulière.

Tout ce qui n'est pas prévu contractuellement dans la présente convention est régi par le Droit commun des obligations et donc les dispositions du Code civil belge.

Cet article ne préjudicie en rien l'application de conditions particulières telles que définies dans une convention conclue séparément avec Pixinko et qui renvoie aux présentes conditions.

#### 1.5. SITUATION EN CAS DE NULLITÉ ÉVENTUELLE D'UNE CLAUSE

La nullité d'une clause du présent Contrat n'affecte pas la validité des autres clauses.

Les parties s'engagent, dans ce cas, à négocier de bonne foi la conclusion d'une nouvelle clause qui poursuit le même objectif que la clause nulle et qui a, dans toute la mesure du possible, des effets équivalents, afin de rétablir l'équilibre contractuel.

À défaut, en cas de litige, le Juge peut par ordre de priorité, rechercher l'intention commune des parties, recourir à l'équité, appliquer les usages, et à défaut, le Droit commun des obligations.

## 2. OBLIGATIONS GÉNÉRALES DU CLIENT

#### 2.1. PRÉ-REQUIS À FOURNIR PAR LE CLIENT

Le Client doit fournir, de préférence sous format numérique, tous les éléments nécessaires à la réalisation du Travail (voir également point 3, Prestations, page 2) ou à l'entrée en vigueur de l'Abonnement dès signature du Contrat, ou dans les délais figurant sur le Contrat, ou à défaut dans les meilleurs délais. Tout retard peut entraîner un prolongement du délai de livraison du Travail ou du début de l'entrée en vigueur de l'Abonnement.

Le Client s'engage à mettre à la disposition de Pixinko tous les éléments nécessaires à la connaissance du produit ou service faisant l'objet du Travail à réaliser, et, le cas échéant, à celle de leur marché (ex. : statistiques...). En cas de prêt, ces éléments peuvent être évidemment restitués par Pixinko au Client à sa demande, après la clôture définitive du Travail.

Dans le cas de la réalisation d'un Travail, le Client connaissant le mieux son domaine, c'est à lui que revient de présenter son métier, ses produits et services. Pixinko ne peut être tenue responsable si le résultat ne répond pas aux attentes du Client à cause d'une information dont Pixinko n'a pas eu connaissance.

#### 2.2. RESPONSABILITÉS ET DROITS D'AUTEUR

Le Client garantit Pixinko de toutes les conséquences d'une action qui trouverait sa source dans l'inexactitude des informations fournies sur ses produits ou services provenant d'une publicité trompeuse ou de nature à induire en erreur ou d'une concurrence déloyale. Le Client est, de ce fait, responsable des informations qu'il transmet à Pixinko portant notamment sur le nom, la composition, le nom de l'opération, les qualités, le prix, les performances de ses produits ou services.

Le Client garantit que tout document communiqué à Pixinko, par lui, ses représentants et/ou ses auxiliaires, est libre de tout droit d'auteur, appartenant à un tiers, qui interdirait l'exécution des prestations promises par Pixinko et qu'il ne s'agit pas d'une contrefaçon.

Le Client s'engage à payer, en sa qualité de garant, tous dommages et intérêts qui seraient réclamés à Pixinko, au titre de la violation des droits d'auteur d'un tiers, du fait de l'exécution des services ou prestations acceptées par le Client. En cas de poursuites, ou réclamations exercées par un tiers, le Client s'engage à effectuer les modifications de sorte à supprimer les éléments litigieux et à les remplacer par des éléments entièrement originaux ou pour lesquels Pixinko détient des droits.

### 2.3. VÉRIFICATION

Avant toute publication de contenu en ligne ou impression sur un support quel qu'il soit, le contenu doit être préalablement vérifié et approuvé par le Client. Dans le cadre d'une impression, il s'agit du Bon à Tirer.

Pixinko ne peut pas être tenue responsable si une erreur s'est glissée ou si du retard est causé en raison de l'absence d'accord donné par le Client dans les délais. Le risque de défauts éventuels notamment d'impression suite à la publication de données inexactes est à supporter par le Client.

## 3. PRESTATIONS

### 3.1. GÉNÉRALITÉS

Pixinko est en droit de faire exécuter les services commandés par tout préposé dont il répond, tout collaborateur ou sous-traitant de son choix, sous sa responsabilité de droit commun.

Le Travail comprend tout ce qui est explicitement listé et prévus au Devis, commande, ou Contrat. Tout Travail ne figurant pas dans la présente proposition fera l'objet d'un Devis complémentaire et d'un avenant au Contrat.

Dans le cas d'un Travail de réalisation graphique, Pixinko peut fournir des conseils de façon à optimiser le résultat final. À moins qu'un travail de rédaction (« copywriting ») ne soit mentionné explicitement dans le Devis, l'application des conseils de Pixinko reste à charge du Client.

### 3.2. GARANTIE LOGICIELLE

Les corrections graphiques demandées par le Client ne sont pas illimitées, seules celles comprises dans le Devis ou Contrat sont apportées, toute correction supplémentaire fait l'objet d'une facturation à l'heure (cf. point 5, Prix, budget et termes de paiement, page 4).

La correction des bugs détectés et communiqués par écrit par le Client dans les 15 jours qui suivent la mise en ligne sont pris en charge par Pixinko et ce, dans le cadre du budget convenu dans le Devis ou Contrat. Au-delà de cette période ou dans le cas de briques logicielles tierces non développées par Pixinko, les éventuels bogues sont considérés comme « usure normale » d'une application et peuvent, à la demande du Client, être pris en charge par Pixinko dans le cadre d'un éventuel pack de maintenance (cf. point 7, Diligence du Client, page 5) ou au tarif horaire habituel (cf. point 5, Prix, budget et termes de paiement, page 4).

### 3.3. GARANTIE MATÉRIELLE

Dans le cadre d'un achat à titre professionnel, la garantie légale ne s'appliquant pas, Pixinko offre une garantie commerciale. Dans le cas où le produit serait défectueux ou qu'un problème résultant d'une utilisation normale de l'appareil apparaît après notre installation, la garantie revendeur Pixinko comprend la prise en charge de l'appareil et le renvoi au constructeur durant la première année après la livraison. Passé la première année, traiter avec le fabricant qui propose éventuellement une garantie commerciale constructeur restera à charge du Client.

### 3.4. DEVIS ET AUDITS

Les Devis demandés par le Client à Pixinko sont gratuits dans la limite du raisonnable.

Cette gratuité comprend une réunion préalable avec le Client, la soumission du Devis par voie électronique au Client, le retour du Client sur le Devis et l'éventuelle modification du Devis pour nouvelle soumission. Pour toutes nouvelles modifications demandées à l'issue de la seconde soumission du Devis au Client, Pixinko se réserve le droit de facturer le temps passé pour ces nouvelles modifications selon le tarif horaire habituel (cf. point 5, Prix, budget et termes de paiement, page 4), dans le cas où le Client déciderait finalement de ne pas choisir Pixinko pour la réalisation de son Travail.

En l'absence d'une documentation technique fournie par le Client ou dans le cas où la documentation technique ne serait pas suffisante, les prestations qui requièrent une connaissance préalable de l'infrastructure informatique mise en place nécessiteront la rédaction d'un audit technique avant que Pixinko ne puisse se prononcer sur les opérations (le Travail) qui est nécessaire à effectuer.

Cet audit, réalisé par Pixinko, est payant au tarif horaire habituel (cf. point 5, Prix, budget et termes de paiement, page 4).

### 3.5. RESPONSABILITÉ DE PIXINKO ET « BEST-EFFORT »

Pixinko tient à rappeler que les informations et les conseils qu'elle donne constituent des obligations de moyens ; Pixinko ne garantit jamais l'atteinte d'un résultat, sauf indication contraire expresse.

Pixinko n'agit qu'en tant que conseiller de communication et prestataire technique et ne peut nullement être tenu pour responsable si la commercialisation, le développement ou la croissance de l'activité du Client n'atteint pas ses résultats espérés.

Pixinko est uniquement tenue d'une obligation de moyens et non de résultat. Pixinko s'engage toutefois à mettre tout en œuvre pour offrir à ses Clients une haute qualité de services.

Un Contrat disposant de clauses vendues avec la mention « best-effort » (au meilleur effort) signifie que Pixinko met tout en œuvre pour atteindre les objectifs fixés dans le Contrat, mais n'est pas tenue responsable si le résultat n'est pas atteint.

Citons, en guise d'exemple, le critère de délivrabilité des e-mails et a fortiori tout transfert de données transitant par le biais d'un tiers. Bien que respectant les règles de configuration optimale en matière d'e-mails, Pixinko n'accorde cependant aucune garantie de délivrabilité pour les e-mails qui seraient envoyés à partir de son infrastructure.

Les offres du service d'hébergement sont conditionnées à l'usage exclusif du Client, toute sous-location ou revente est interdite. Dans le cas d'un service dit « illimité », bien qu'il soit par défaut considéré comme « best-effort » (cf. plus haut), le caractère illimité du service n'est pas assuré notamment en cas de fraude, d'usage malhonnête, d'usage portant atteinte aux droits de tiers, notamment à leurs droits intellectuels, ou d'usage constituant un abus de droit au sens de la jurisprudence.

### 3.6. SPÉCIFICITÉS DU MONDE DE L'IMPRIMERIE

Si le Client est amené à transmettre des documents à Pixinko afin de les faire imprimer et que ces documents ne sont pas transmis en mode CMJN, Pixinko peut convertir ces données. Lors de la conversion de fichiers RVB ou les profils de couleur ICC, des différences de couleur par rapport à l'original surviennent régulièrement. Le Client assume la responsabilité pour de telles différences de couleur. Si le Client transfère les fichiers pour impression dans un autre mode que CMJN, il déclare expressément assumer le risque de la conversion.

Des différences peuvent apparaître au niveau des couleurs en fonction du type de papier ou du type d'imprimante, Pixinko ne peut en être tenu responsable, ces différences étant courantes dans le domaine de l'impression et ne pouvant être considérées comme des défauts.

Des contraintes techniques peuvent, selon certains cas, donner lieu à des variations de quantités de l'ordre de 10 % par rapport à la quantité demandée. Le Client doit accepter la livraison, le montant restera inchangé.

Les frais d'expédition comprennent une expédition unique à l'adresse de livraison indiquée par le Client.

Les délais de livraison annoncés n'ont qu'une valeur indicative. Un retard de livraison ne pourra donner lieu à une demande de dommages et intérêts ou à l'annulation de la commande.

Il appartient au Client de vérifier les supports imprimés au moment de leur réception. Si un problème tant au niveau de la quantité que de la qualité de ces supports reçus devait survenir, le Client dispose de 3 jours à compter de la réception pour en aviser Pixinko. Le code de tracking détermine la date de livraison.

À la livraison, si le carton est endommagé, le Client doit obligatoirement émettre une réserve sur le bon de livraison du transporteur afin de pouvoir ouvrir une réclamation chez ce dernier. Le Client doit également en avertir Pixinko qui se retournera vers le transporteur.

Si le Client tarde à accepter la marchandise, des frais de livraison supplémentaires pourront lui être facturés.

### 3.7. COUVERTURE DU PACK DE MAINTENANCE

Dans le cadre de développement logiciels, Pixinko est la plupart du temps amenée à se baser sur des briques logicielles existantes (open source ou non) réputées éprouvées et robustes et permettant de réduire fortement le coût de développement pour le Client.

Le succès de ces solutions entraîne à être extrêmement exposé à la recherche et aux exploitations de failles de sécurité. Une fois qu'une faille est découverte, le propriétaire d'un site ou d'une application utilisant une ou plusieurs de ces briques logicielles tierces doit, en fonction de la sévérité de la faille, réagir plus ou moins vite pour appliquer le correctif si celui-ci est disponible ou, dans le cas contraire, appliquer un correctif (patch) dans l'attente d'un correctif officiel de l'éditeur de la brique logicielle tierce.

Les solutions logicielles fournies par Pixinko peuvent également s'interconnecter, généralement à l'aide d'interfaces de programmation (APIs), avec des services tiers tels que des services de paiement, de livraison, de géolocalisation ou tout autre service proposé par des tiers ; le tout en veillant à la bonne intégration visuelle conformément aux visuels établis.

Une mise à jour peut empêcher ces modules de fonctionner correctement ou casser l'intégration visuelle. Aussi, il arrive qu'au fil du temps, l'éditeur d'une brique logicielle tierce change sa façon de s'interconnecter ou cesse ses activités, cassant la fonctionnalité du site web ou de l'application du Client. À pareils problèmes, le propriétaire du site web ou de l'application doit alors trouver une solution qui peut nécessiter un développement supplémentaire.

Outre ces inconvénients, l'hébergement du site ou de l'application, le renouvellement d'un certificat SSL (https) du serveur (le prix du certificat reste toutefois dû) et s'assurer que ce dernier soit toujours bien configuré vis-à-vis des dernières normes de sécurité en vigueur doivent rentrer en compte pour le propriétaire.

Lorsque le Client dispose d'un pack de maintenance chez Pixinko, Pixinko s'occupe des aléas précités en appliquant déjà les correctifs avant même que des nouvelles versions ne soient publiées par les éditeurs respectifs des briques logicielles et en prévenant le Client de tout problème que le site ou l'application pourrait rencontrer. Si elles existent, Pixinko est en effet abonné aux listes de diffusions de failles de sécurité émises par l'éditeur de la brique logicielle ou par la communauté gravitant autour de ces briques logicielles.

Si des correctifs ne sont pas disponibles, Pixinko peut appliquer des techniques de mitigation, par exemple, en désactivant temporairement une fonctionnalité qui pourrait être compromise ou en redéveloppant une partie de la solution informatique concernée par le problème de sécurité.

Dans le cas d'un pack de maintenance, bien que Pixinko fait de son mieux pour se montrer proactif (« best-effort ») envers son Client, c'est bel et bien à charge de ce dernier de prévenir Pixinko qu'un problème a eu lieu.

Hors mention contraire, Pixinko offre son service de maintenance durant les heures ouvrables. En dehors de ces heures, une majoration est à prévoir compte tenu de l'astreinte (cf. point 5.3, Facturation d'un pack de maintenance, page 4).

Le pack de maintenance correspond en pratique à un pack d'heures dans lequel Pixinko puise pour résoudre un problème technique ou réaliser un autre travail technique, de référencement ou de graphisme dans lequel Pixinko est compétent à la demande ou non du client.

Si l'application d'un correctif de sécurité n'est plus possible dans le temps restant du pack de maintenance ou que le Client émet une opposition formelle à ce que le correctif de sécurité soit appliqué ou à ce qu'une fonctionnalité compromise soit désactivée temporairement, le Client accepte d'assumer toutes les responsabilités dans le cas d'une fuite, d'un accès non autorisé ou une perte des données résultant de cette non mise à jour et assume seul la fonction de responsable de traitement des données (cf. point 10, Politique de respect de la vie privée, page 5). Pixinko décline alors toute responsabilité en tant que responsable conjoint de traitement de données et agit en tant que simple hébergeur.

Dans le cas où la non mise à jour de l'application du Client rend l'infrastructure de Pixinko instable, Pixinko se réserve le droit de suspendre l'hébergement du Client.

### 3.8. COUVERTURE DU PACK DE MONITORING

Le pack de monitoring permet pour Pixinko d'être prévenu en temps réel d'un problème survenant sur une solution logicielle ou matérielle particulière définie lors du Contrat et d'informer le Client du problème, si nécessaire, compte tenu du SLA (cf. point 4.2, Délais de prise en charge (SLA), page 3).

Ce monitoring offre la possibilité d'effectuer des tests d'intégration par le biais du développement de tout script vérifiant le bon fonctionnement de fonctionnalités critiques au sein de la solution logicielle ou matérielle. Le développement de ces scripts peut être comptabilisé dans les frais d'installation de la solution du Client, ou être décompté du nombre d'heures d'un pack de

maintenance actif ou encore être facturé au tarif horaire en vigueur (cf. point 5, Prix, budget et termes de paiement, page 4).

Une fois le service de monitoring installé et actif, les frais et décomptes d'heures peuvent alors dépendre du nombre de poste à vérifier.

En l'absence d'un SLA clairement défini dans le Contrat, l'information du Client n'est offerte que durant les heures ouvrables de Pixinko, et ce, dans l'heure qui suit la remontée de l'alerte.

En cas d'alerte, Pixinko effectue une levée de doute comprise dans le Contrat en se rendant sur le serveur, uniquement à distance. Si Pixinko confirme l'alerte, Pixinko contacte le Client et lui demande ce qu'il souhaite entreprendre en fonction de la solution proposée. Toute intervention requise décompte le nombre d'heures du Pack de maintenance actif du client, si aucun Pack de maintenance n'a été souscrit par le Client, le taux horaire en vigueur est d'application.

## 4. DÉLAIS D'EXÉCUTION

### 4.1. GÉNÉRALITÉS

Les délais de livraison du Travail sont donnés à titre purement indicatif. Pixinko est uniquement tenue d'une obligation de moyen de les respecter.

Pixinko ne peut en aucun cas être tenu responsable en cas de dépassement des délais imputables au Client, à des tiers ou à un cas de force majeure.

Le dépassement des délais de livraison ne peut entraîner la résiliation du Contrat, ni ne peut donner lieu à dommages et intérêts. En cas de délai de livraison dépassé par Pixinko, la date de fin de Contrat est reculée d'une période équivalente au retard imputé à Pixinko. Aucune autre compensation ne peut être réclamée. Pixinko s'engage cependant à faire tout le nécessaire afin de respecter au mieux le délai mentionné sur le Contrat.

### 4.2. DÉLAIS DE PRISE EN CHARGE (SLA)

Le Pack de maintenance de Pixinko (cf. point 3.7, Couverture du Pack de maintenance, page 2) tient compte uniquement d'une prise en charge en jours ouvrables (09h00 - 18h00) entrant en vigueur à partir du moment auquel Pixinko a connaissance du problème.

Si le Client souhaite tout de même une intervention en dehors des heures ouvrables, compte tenu de l'astreinte que ceci représente, le taux horaire est alors doublé ; en week-end et jours fériés, le taux horaire est triplé. Sauf stipulé au Contrat, la facturation en dehors des heures d'ouverture ne peut toutefois pas être décomptée du pack d'heures, mais fait l'objet d'une facture spécifique.

Libre au Client de choisir un pack de maintenance où le temps de réactivité et le taux horaire sont plus adaptés (tarifs sur demande).

### 4.3. FORCE MAJEURE ET IMPRÉVISION

Pixinko ne peut être tenue pour responsable d'un délai non respecté ou pour la non-exécution de ses engagements pour cause de tout cas fortuit échappant à son contrôle normal ou de force majeure en ce compris tout acte émanant d'une autorité civile ou militaire, interruptions de production, difficultés d'approvisionnement, pénuries de matières premières, manque de main d'œuvre, d'énergie, retard de transport, grèves, lock-outs, incendie, inondation, dégâts des eaux, tempête et foudre, accident, émeute, attentat, interruptions de travail ou autres litiges de travail collectifs qui affectent Pixinko ou ses fournisseurs, et cela même si ces événements étaient prévisibles, de livraison tardive ou la non livraison des documents par le Client pour la création ou la réalisation du Travail ou l'entrée en vigueur de l'Abonnement, tout fait imputable à un tiers, ou autre circonstance ayant une cause externe et l'empêchant, directement ou au travers d'un tiers, de répondre aux dites obligations.

Pixinko décline également toute responsabilité en cas d'interruption de service ou de perte de données causée par un de ses hébergeurs ou prestataires de transit, ni être tenue responsable des dommages directs ou indirects subis par le Client et causés par une interruption temporaire des services de ces mêmes hébergeurs et prestataires de transit.

Pixinko n'est pas non plus responsable lorsque l'inexécution de ses obligations est due à un événement indépendant de sa volonté et que l'on ne pouvait raisonnablement attendre d'elle qu'elle le prenne en considération au moment de la conclusion du Contrat ou qu'elle le prévienne ou le surmonte, même lorsque cet événement ne rend pas totalement impossible, mais seulement substantiellement plus difficile ou plus onéreuse l'exécution de ce Contrat, notamment en cas d'incendie, de grève, de catastrophe naturelle, de destruction d'installations ou d'équipements, de manque général d'approvisionnements ou de moyens de transport, etc.

Dans ce cas, aucune indemnité n'est due ; par priorité, les parties mettent tout en œuvre pour sauver le Contrat : autrement dit, la force majeure ou l'imprévision ont pour effet à titre principal, de suspendre le Contrat et ce n'est que subsidiairement, si la reprise du Contrat s'avère définitivement impossible, voire plus difficile ou plus onéreux, que le Contrat est résolu de plein droit.

Dès lors, Pixinko s'engage, de bonne foi, à prendre contact avec le Client pour définir ensemble la manière pour adapter les honoraires, suspendre ou adapter les obligations découlant des relations contractuelles.

#### 4.4. RENONCIATION À L'EXCEPTION D'INEXÉCUTION PAR LE CLIENT

Sauf cas de dol, dans ses rapports synallagmatiques avec Pixinko, le Client déclare renoncer à invoquer le mécanisme de l'exception d'inexécution dans l'hypothèse où Pixinko n'aurait pas exécuté correctement ses obligations ou qu'elles auraient été effectuées de manière tardive.

### 5. PRIX, BUDGET ET TERMES DE PAIEMENT

#### 5.1. FACTURATION GÉNÉRALE

Les prix exprimés sont libellés en euros. Tous les prix s'entendent HTVA ; le taux de TVA est de 21 % pour information.

Les prix et délais sont valables un mois à compter de la date d'émission du Devis. Ils sont fermes et ne sont pas révisables à l'entrée en vigueur du Contrat (signature du Devis) si celle-ci intervient dans le courant du même mois que la date d'émission du Devis.

Les paiements s'échelonnent en principe comme suit : 50 % à la signature du Devis à titre d'acompte ; 30 % en cours de mission exigible dès que la réalisation a débuté et qu'un premier retour est revenu au Client (ex. : présentation d'un projet ou d'une 1<sup>re</sup> version) ; les 20 % correspondant au solde sont à régler à la clôture.

Par exception, dans le cas d'un Travail d'une valeur HTVA de moins de 1 000 EUR, les paiements s'échelonnent comme suit : 50 % à la signature du Devis, et 50 % à la clôture.

Les montants sont dus sur simple envoi d'une note d'honoraires ou simple demande de paiement adressée par pli simple ou e-mail ou toute autre forme électronique convenue avec le Client (cf. chapitre 8, Moyens de communication, page 5).

Les virements sont à effectuer le numéro de compte IBAN : BE29 0689 0337 4464 avec la référence du dossier/projet ou la référence demandée par Pixinko lors de l'émission de la facture.

Dans le cas d'une tarification horaire, sauf stipulation contraire dans le Devis ou Contrat ou toutes autres conditions particulières, Pixinko travaille au tarif de 75 EUR / h.

Le prix est fixé en fonction de l'importance de la mission et du temps requis estimé pour l'exercer conformément aux règles de l'art ; il tient compte de l'évolution du coût des matériaux et de la part de créativité de Pixinko.

Le budget est déterminé lors de l'acceptation de la mission : le budget reste toutefois indicatif, car il dépend de plusieurs aléas.

Pixinko dispose ainsi d'une certaine marge de manœuvre, sans que soit requis l'accord du concluant : autrement dit, conformément aux usages admis, un dépassement du budget de 15 % reste raisonnable et n'entraîne pas la responsabilité de Pixinko.

L'estimation du budget de base ne tient pas compte des modifications ultérieures qui seraient demandées par le Client, ni des sujétions non prévisibles apparaissant en cours d'exécution.

Toute augmentation de TVA ou toute nouvelle taxe qui serait imposée entre le moment de la commande et celui de la prestation de services sera à charge du Client.

Pixinko accepte d'être payé partiellement en RES (cf. <https://www.res.be>). Le pourcentage accordé au RES dépend du prix et de la nature du Travail réalisé par Pixinko. Cette possibilité n'est offerte qu'au Client ayant demandé le paiement en RES - avant - la remise de son Devis. Effectuer un paiement en RES, même partiel, lie le Client aux Conditions Générales de RES. Dans le cas où la société émettrice de titres RES n'existerait plus au moment du paiement, le Client devra s'acquitter du montant en euros.

#### 5.2. FACTURATION DES TEMPLATES ET PLUGINS

Sauf mention contraire dans le Contrat, le prix des templates et plugins tiers payants ne sont pas compris dans le budget et font l'objet d'une facturation

complémentaire en fin de projet. Une validation auprès du client avant achat est demandée.

La résolution d'une défectuosité d'un plugin tiers dont Pixinko ne pouvait raisonnablement pas savoir l'existence avant la réalisation du projet peut faire l'objet d'une facturation complémentaire en fin de projet en fonction de la charge de travail qui a été nécessaire pour résoudre le problème.

Dans le cadre des packs de langue mis à la disposition par l'éditeur ou la communauté d'utilisateurs de la solution logicielle choisie, si la qualité de la traduction n'est pas satisfaisante aux yeux du client, il n'est pas du ressort de Pixinko de réaliser de nouvelles traductions. Si une traduction vient à manquer, ou que le client souhaite le changement de certains mots, Pixinko peut accéder à la demande du client au travers d'une offre complémentaire.

#### 5.3. FACTURATION D'UN PACK DE MAINTENANCE

Le pack de maintenance est vendu sous forme d'un pack d'heures à validité annuelle. L'offre expire donc 12 mois après la signature du Contrat.

Le nombre d'heures dépend de la solution logicielle et de la charge que la maintenance requiert. Libre au Client de choisir le nombre d'heures auxquelles il souhaite souscrire.

Toute intervention de moins de 5 minutes n'est pas facturée. Tout quart d'heure entamé est dû.

Dans le cadre d'un pack de minimum 2 heures, Pixinko travaillera au tarif réduit de 65 EUR HTVA / h.

En dehors d'un pack d'heure, Pixinko travaille au taux horaire en vigueur (cf. point 5.1, Facturation générale, page 4) à moins qu'une condition particulière définit le Travail comme haute valeur ajoutée pouvant nécessiter une tarification horaire supérieure.

La reconduction est tacite de trimestre en trimestre, sauf si le Client le stipule par lettre ou e-mail toute annulation au minimum 10 jours avant la fin du trimestre. Tout trimestre entamé est dû.

Les heures non utilisées sur un trimestre peuvent être cumulées au trimestre suivant, mais expireront 12 mois après la signature du Contrat.

Dans le cas d'un montant inférieur à 100 EUR par mois, une facturation par trimestre sera requise. Dans le cas contraire, afin de couvrir les écritures comptables de Pixinko, une majoration des frais de 15 EUR est demandée. Dans le cas d'une facturation trimestrielle, si l'ordre permanent ne parvient pas à Pixinko de façon régulière, le Client perd ses heures non utilisées qu'il a cumulées.

Dans le cas d'une facturation annuelle, le Client bénéficie d'une réduction de 5 % sur son pack de maintenance.

Toute modification du code par le Client ou un tiers invalide l'offre de maintenance convenue entre Pixinko et le Client, sans qu'un remboursement ou un quelconque dédommagement ne puisse être demandé par le Client.

#### 5.4. FACTURATION DES DÉPLACEMENTS

Dans le cas où Pixinko est amenée à se déplacer chez le Client, comme il est souvent le cas dans le cadre de maintenance, Pixinko pratique une tarification variant selon la distance parcourue :

- De 0 à 30 km : 30 EUR HTVA
- De 31 à 70 km : 60 EUR HTVA
- Supérieur à 70 km : 80 EUR HTVA

Les tarifs repris ci-dessus sont exclusivement valables sur le territoire belge.

En fonction du Travail à effectuer, Pixinko effectue une estimation du nombre de déplacements requis. Cette estimation est comprise elle aussi dans le cadre d'un pack. Ce pack est facturé trimestriellement payable d'avance et dispose d'une validité annuelle à compter de la signature du Contrat. Les heures non utilisées sur le trimestre peuvent être reconduites au suivant, mais expirent dans tous les cas 365 jours après la signature du Contrat.

Dans le cas d'une facturation annuelle, le Client bénéficie d'une réduction de 5 % sur son pack d'heures de déplacement.

#### 5.5. PÉNALITÉS FINANCIÈRES / SUSPENSION

Toutes les factures de Pixinko sont payables endéans les 30 jours calendrier et sans escompte sur le compte bancaire indiqué ci-dessus.

À défaut de paiement à l'échéance, les intérêts de retard courent de plein droit, et sans mise en demeure préalable, à concurrence d'un taux conventionnel de

10 % l'an. En cas de litige avec des consommateurs, l'intérêt de retard est de plein droit réduit au taux légal en vigueur.

En outre, le Client est redevable de plein droit d'une clause pénale de 10 %, calculée sur le montant en principal dû.

Toute réclamation concernant une facture devra être adressée à Pixinko par écrit (e-mail ou courrier recommandé) dans un délai strict de 30 jours à dater de la facture ou de l'envoi de la note d'honoraires. À défaut, elle sera considérée comme présumée acceptée.

Pixinko se réserve par ailleurs le droit de refuser d'honorer une commande d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une facture, ou l'acompte demandé en début de mission. Pixinko peut en outre dans ce cas, stopper son Travail ou le service d'hébergement dont la facture n'a pas été acquittée.

Cette mise en œuvre de l'exception d'inexécution par Pixinko peut se faire sans l'envoi d'une mise en demeure préalable, et sans respecter le principe de proportionnalité en stoppant donc totalement ses prestations, sans être redevable d'une quelconque indemnité vis-à-vis du Client, même si celui-ci venait à subir un préjudice, qu'il soit grave, imminent, etc.

Si le Contrat se voyait être suspendu à la suite d'une décision du Client et que le planning de Pixinko s'en trouve impacté, Pixinko se réserve le droit de facturer un dédommagement pour le préjudice subi, sans préjudice de l'application de l'indemnité de dédit en cas de résiliation unilatérale.

## 6. PROPRIÉTÉ

### 6.1. TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ

Tout Travail en cours ou terminé réalisé par Pixinko pour un Client reste la propriété intellectuelle de Pixinko tant que le Client n'a pas payé l'intégralité du prix mentionné sur sa facture.

Dans le cas d'utilisations de briques logicielles open source dans le projet du Client, le Client accepte que Pixinko reverse en public les éventuelles modifications apportées à ces briques logicielles, tel que rendu obligatoire par certaines licences open source (ex. : GPL, etc.).

Dans le cas des Droits d'auteurs, les droits extrapatrimoniaux (dont le droit moral du Créateur de l'œuvre) restent la propriété de Pixinko ; seuls les droits d'exploitation (dits droits patrimoniaux) sont transférés au Client sur le produit commandé, sauf convention contraire expresse. Dans ce dernier cas, Pixinko se réserve le droit de concéder l'exploitation de l'œuvre à d'autres Clients le cas échéant ; Pixinko peut également modaliser ce droit de concession, notamment au regard de la rémunération.

Le client devient propriétaire du Matériel lorsque l'entièreté des factures liées au Contrat comprenant ledit Matériel ont été apurées et que le Client a confirmé par écrit à la réception du projet.

### 6.2. FICHIERS SOURCES

Les fichiers de production et les sources restent la propriété de Pixinko, seul le produit fini est adressé au Client. Si le Client désire recevoir le code source ou des documents graphiques sources, cette demande doit faire l'objet du Contrat ou nécessiter la rédaction d'un avenant.

À défaut de mentions contraires, les documents de travail intermédiaires et les produits/maquettes sont livrés au Client soit en mains propres sur papier lors d'une réunion de travail ou adressés par e-mail sous la forme de fichiers compressés (ZIP ou PDF) ou sous une autre forme numérique.

Sauf accord écrit, Pixinko n'est pas tenu de conserver les documents de travail passé une période de 15 jours à l'issue de la livraison du Travail et ce, quel qu'en soit le support.

## 7. DILIGENCE DU CLIENT

Le Client doit faire preuve de diligence et faciliter la tâche de Pixinko dans l'exercice de sa mission. Il coopère en tout état de cause loyalement en communiquant sans délai les informations utiles et les documents nécessaires à l'exercice par Pixinko de sa mission.

## 8. MOYENS DE COMMUNICATION

Toutes les parties (Pixinko et le Client) acceptent dans le cadre de leurs relations le principe de la preuve électronique que ce soit l'utilisation de l'e-mail, de la signature par la carte d'identité électronique belge (Belgian eID), les dates de sauvegardes (backups), les services de monitoring mis en place, les dates d'un système de chat interne ou externe à l'entreprise...

## 9. CONFIDENTIALITÉ

Pixinko s'engage à ne pas divulguer d'informations qui lui auraient été transmises comme étant confidentielles par le Client, concernant ses produits ou services, en vue de la réalisation de la communication ou de la partie technique du Travail, sauf si ces informations appartiennent au domaine public.

De même, Pixinko confirme par e-mail ou par autre voie électronique la bonne réception des identifiants d'accès communiqués par le Client et s'assure que ces informations restent confidentielles par tous les moyens humains et techniques à sa disposition.

Dans le cas d'envoi d'identifiants d'authentification ou d'informations de contact, le Client veille à supprimer l'e-mail ou le message contenant ces identifiants envoyés par Pixinko.

## 10. POLITIQUE DE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

### 10.1. RÉFÉRENCES

Le Client autorise Pixinko à faire figurer le nom de la société du Client parmi les références de Pixinko et à utiliser les diverses réalisations pour illustrer le travail de l'entreprise dans ses supports de communication.

### 10.2. PROVENANCE DES DONNÉES

La base de données de client de Pixinko provient des relations et des contacts réalisés dans le cadre de réseaux d'affaires professionnels auxquels Pixinko participe, des connexions effectuées sur les réseaux sociaux, notamment LinkedIn, avec le personnel commercial de Pixinko mais également des contacts provenant des précédentes relations commerciales liées avec Pixinko.

### 10.3. TRAITEMENT DES DONNÉES

En acceptant de traiter avec le personnel de Pixinko, le potentiel Client consent à ce que ses données soient utilisées à des finalités de prospections commerciales par Pixinko, considérées par le Règlement Général sur la Protection des Données (GDPR – règlement no 2016/679) comme « intérêts légitimes ».

Le Client consent également à ce que ses données personnelles soient traitées de façon automatisée ou non, manuellement ou à l'aide d'applications s'exécutant sur des processeurs informatiques, pour autant que ses données soient nécessaires à l'exécution du Contrat, mais aussi à la sécurité (analyse de logs, protections anti-DDoS, ...), à la maintenance, l'évolutivité et la montée en charge (statistiques et emplacement des visiteurs du site, ...) des systèmes d'information sur lesquels la solution logicielle du Client est hébergé.

### 10.4. CONSERVATION DES DONNÉES

Les données peuvent avoir été échangées par différents moyens de communications (applications de chat, e-mails, ...), mais sont, dans tous les cas, conservées dans l'application de gestion clientèle de Pixinko, selon les règles optimales en matière de sécurité et cybersécurité.

Dans le cas d'un potentiel Client, les données accessibles du grand public et non confidentielles sont conservées indéfiniment dans l'application de gestion de clients de Pixinko. Les données issues des groupes professionnels sont quant à elles conservées durant un an pour les potentiels Clients.

Dans le cas d'un Client, seules les informations utiles à la bonne exécution du Contrat en cours sont conservées.

### 10.5. TRANSMISSION DES DONNÉES

Le Client accepte que les données confiées à Pixinko soient elles-mêmes confiées aux partenaires avec qui Pixinko travaille ou à ses sous-traitants situés sur le territoire de l'Union Européenne ou non. Toutefois, sauf stipulation contraire dans le Contrat, les données des Clients de Pixinko sont hébergées sur le territoire de l'Union Européenne.

### 10.6. DROITS DE LA PERSONNE CONCERNÉE

Le potentiel Client ou le Client peut demander la consultation, la modification ou l'effacement de ses données personnelles en adressant sa demande par courrier papier ou e-mail à [info@pixinko.com](mailto:info@pixinko.com) à l'attention de William Gathoye (+32 4 287 38 27), responsable du traitement, à condition que le potentiel Client ou Client soit en mesure de prouver son identité (copie de sa carte d'identité...).

L'envoi des données qui font l'objet d'un traitement entraîne cependant des frais raisonnables qui, en fonction de la charge de travail demandée au personnel de Pixinko, sont imputées au potentiel Client ou Client selon le taux horaire en vigueur (cf. point 5.1, Facturation générale, page 4).

Les plaintes peuvent être adressées à l'autorité de contrôle indépendante chargée de surveiller l'application du RGPD ; en Belgique, il s'agit de la Commission de la Protection de la Vie Privée située à Bruxelles (cf. <https://www.privacycommission.be>).

#### **10.7. RESPONSABLE CONJOINT DU TRAITEMENT DES DONNÉES**

Lorsque le Client confie des données à Pixinko, selon les termes du RGPD, Pixinko est considéré comme responsable conjoint de traitement des données du Client. En cas de contrôle nécessitant de démontrer l'existence de mesures efficaces pour respecter les termes du RGPD, ou suite à une plainte d'un des utilisateurs finaux du site web ou de l'application du Client, Pixinko facture les prestations au taux horaire en vigueur au Client (cf. point 5.1, Facturation générale, page 4). Le coût de cette prestation ne peut être contesté sous la raison que Pixinko est responsable conjoint de traitement des données du Client.

En cas de fuite de données due ou non à la négligence du Client (cf. point 3.7, Couverture du Pack de maintenance, page 2), Pixinko prévient la Protection de la Commission de la Protection de la Vie Privée. Il est du ressort du Client d'avertir ses propres utilisateurs. Pixinko peut assister le Client dans cette démarche dans le cadre d'une prestation facturable au taux horaire en vigueur (cf. point 5.1, Facturation générale, page 4).

### **11. RÉSILIATION / RÉOLUTION**

#### **11.1. INDEMNITÉ EN CAS DE RÉTRACTATION**

Si le Client renonce aux services de Pixinko après signature du Contrat, il est redevable d'une indemnité de dédit d'un montant forfaitaire équivalent à 30 % du prix convenu.

#### **11.2. RÉOLUTION DU CONTRAT ET PACTE COMMISSOIRE EXPRÈS**

Pixinko est en droit de résoudre le Contrat de services, de plein droit, par une notification au Client de sa volonté par lettre recommandée, en cas d'inexécution grave par le Client d'une de ses obligations contractuelles.

Constituent notamment des manquements graves les cas suivants : retard de paiement de plus de 2 mois à dater de l'envoi d'une facture ou d'une note d'honoraires (demande de provision), absence de collaboration loyale du Client après l'envoi d'un avertissement écrit, non-transmission des documents demandés et utiles à l'exercice de la mission après deux demandes formulées, absence d'instructions...

En cas de résolution de la convention en application de l'alinéa ci-dessus, le Client est redevable à Pixinko de dommages et intérêts fixés forfaitairement à 30 % du prix convenu (à titre d'indemnité de résiliation).

### **12. RÉCIPROCITÉ LIMITÉE AVEC LES CLIENTS PRIVÉS**

La réciprocité est censée être stipulée en cas de relations contractuelles avec des Clients dit « consommateurs », agissant pour leurs besoins strictement privés.

Cette réciprocité est toutefois strictement limitée aux sanctions financières conventionnelles (clause pénale ; intérêts de retards ; indemnité de dédit).

### **13. MISES À JOUR DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

Dans le cas d'un Abonnement, si les présentes Conditions Générales changent, le Client est averti préalablement par e-mail ou par autre voie électronique au moins un mois avant l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales.

Si la nouvelle version ne convient pas au Client, ce dernier a la possibilité de mettre fin à son Abonnement, sans frais, du moment à ce que le Travail de cet abonnement n'ait pas déjà débuté. Dans le cas où le Client n'envoie pas dans les temps une demande de résiliation de son abonnement à Pixinko, la nouvelle version des Conditions Générales est considérée comme acceptée par le Client.

La dernière version des Conditions Générales de Pixinko peut être également consultée sur le site de Pixinko (<https://www.pixinko.com>).

### **14. DÉLAI DE PRESCRIPTION**

Toute action en justice diligentée contre Pixinko par le Client, à quel titre que ce soit, (dont notamment en responsabilité professionnelle) se prescrit par un délai de 24 mois à dater du fait générateur de l'action, et au plus tard, en tout état de cause, dans un délai de 12 mois après la fin de la mission.

La fin de mission est notamment réputée exister lors de la reprise du dossier, lors de la restitution de l'ensemble des documents au Client, du paiement sans réserve des factures adressées.

Seule une reconnaissance de responsabilité expresse, exprimée par écrit, peut constituer un acte interruptif de prescription ; les pourparlers ne suspendent pas, ni n'interrompent le délai de prescription.

### **15. COMPÉTENCE ET DROIT APPLICABLE**

En cas de litige de manière générale (ex. : facture impayée et/ou contestée, responsabilité...), de différents relatifs à l'interprétation ou à l'application des présentes conditions générales, seuls les Tribunaux de Liège – Division Liège sont territorialement compétents ; seule la Justice de Paix du 1<sup>er</sup> Canton de Liège est compétente.

Le droit belge est exclusivement applicable aux relations entre Pixinko et le Client.