

**1. Identification du vendeur**

IKSERVICES SPRL Rue de Velaine, 167 à 5060 Tamines.

**2. Généralités**

Les présentes conditions générales définissent, sans préjudice de l'application de conditions particulières, les obligations respectives des parties contractantes à l'occasion de ventes effectuées par nos services. En signant la convention ou le bon de commande ou en acceptant la confirmation de commande, notre client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les avoir acceptées. Les dispositions auxquelles il n'est pas dérogé expressément restent d'application. Seules les dérogations faisant l'objet d'un accord écrit de notre part peuvent modifier l'application des présentes conditions générales. En cas de contrariété entre les conditions générales de nos cocontractants et les nôtres, il est convenu que ces dernières prévaudront. IKSERVICES se réserve le droit de modifier à tout moment ses conditions générales. Néanmoins, les contrats en cours restent soumis aux conditions applicables au moment où la vente est conclue.

**3. Validité des offres**

Sauf stipulations contraires et écrites, le délai de validité de nos offres est de 7 jours calendriers à dater de leur émission.

**4. Commandes**

Toute commande qui nous est confiée ne nous engage qu'après confirmation écrite de notre part. Les modifications apportées par le client à son bon de commande ou à notre offre ne seront valables qu'à la condition que nous les ayons acceptées et confirmées par écrit. En cas d'annulation unilatérale d'une commande par le cocontractant, nous nous réservons le droit d'exiger une indemnité égale à 30% du montant total de la commande.

**5. Délais**

Les délais fixés pour nos prestations ou livraisons ne sont donnés, sauf stipulation contraire, qu'à titre indicatif.

**6. Livraisons – transports**

Les marchandises doivent en principe être enlevées par le client au siège de notre société, dans le délai fixé. Lorsque la livraison nous incombe, celle-ci s'effectue par le moyen de notre choix, sauf convention contraire écrite. Dans ce cas, les marchandises voyagent aux frais, risques et périls du client, sauf dol ou faute lourde dans notre chef ou celui de nos préposés.

Si l'acheteur omet ou refuse de prendre livraison des marchandises commandées, nous nous réservons le droit d'exiger l'exécution du contrat ou de considérer, après mise en demeure préalable, le contrat comme étant résilié de plein droit. Dans ce dernier cas le client nous sera redevable, de plein droit et dans les huit jours calendriers après la notification écrite -envoyée par lettre recommandée de cette résiliation, d'une indemnité forfaitaire à concurrence de 30% du prix de vente.

**7. Clause de réserve de propriété**

Le vendeur conserve son droit de propriété sur les marchandises vendues jusqu'au paiement intégral du prix et de ses accessoires (frais éventuels, intérêts et pénalités). En conséquence, l'acheteur s'interdit expressément de vendre, céder, donner en gage et en général aliéner les biens faisant l'objet du contrat, avant apurement de son compte. L'acheteur restera néanmoins seul tenu de la perte, même par cas fortuit ou force majeure, des marchandises vendues.

**8. Prix**

Les prix fixés sont libellés en euros, TVA comprise. Sauf stipulation contraire, ils ne comprennent pas les frais de transport qui feront l'objet d'une facturation séparée, si nous sommes chargés de celui-ci ou de son organisation.

Nos prix ne sont en principe pas révisibles, mais nous pourrions toutefois répercuter sur ceux-ci les modifications du taux de la T.VA qui interviendraient avant la date de livraison.

**9. Paiement**

Nos factures sont payables au comptant, sans escompte, sauf indication contraire au moment de la commande. Nos factures sont payables à notre siège social et/ou par virement et/ou domiciliation, au plus tard dans les huit jours de leur envoi. Passé ce délai, toute facture impayée produira, de plein droit et sans mise en demeure, un intérêt conventionnel de 1 % par mois. Toute facture impayée à l'échéance sera, en outre, majorée, de plein droit et après mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire et irréductible de 15% du montant resté impayé avec un minimum de 50,-€ par facture. Outre cet intérêt, le montant de nos factures pourra également être majoré de 12.50€ pour un courrier envoyé et de 25€ pour le déplacement d'une personne. Toute contestation relative à une facture devra nous parvenir par écrit, dans les quinze jours de son envoi. Les dépens de justice et éventuels frais de défense seront en outre à charge du débiteur. Conformément à l'article 32.15 de la Loi du 14/07/1991 sur les pratiques du commerce, il est précisé que les présentes conditions générales contractuelles sont d'application réciproque entre les parties. Le consommateur tel que défini par la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur peut exiger le bénéfice de l'application des indemnités et intérêts dans la mesure et les conditions fixées par la présente clause, en cas d'inexécution de nos obligations.

**10. Transfert de propriété**

Les marchandises livrées demeurent la propriété exclusive du vendeur jusqu'à complet paiement du prix, même en cas de transformation ou d'incorporation de ces marchandises à d'autres biens. Les risques sont transférés à l'acheteur dès le départ des établissements du vendeur même si le transfert de propriété a été différé notamment par l'application de la clause de réserve de propriété.

**11. Garantie**

Les produits vendus par IKSERVICES donnent lieu à la garantie légale de 2 ans à compter de l'achat. La garantie commerciale est de un an. La clientèle qui achète des pièces dans les conditions « cash and carry » se doit d'avoir les compétences techniques requises pour le choix du matériel, ses compatibilités, le montage de celui-ci ainsi que pour la détection de pannes et / ou d'incompatibilités. Le matériel est d'une haute technicité, certaines pièces sont très fragiles et peuvent être endommagées irrémédiablement à la suite d'une erreur d'installation ou de manipulation. Sans préjudice de la garantie légale prévue par les articles 1649 bis à 1649 septies du code civil, nous offrons une garantie commerciale pendant une durée maximale de 12 mois. Dans le cadre de cette garantie commerciale, Nous aurons le choix, soit de procéder à la réparation du matériel ou à son remplacement par un produit identique ou équivalent, soit de rembourser le matériel au prix du jour du test. Les pièces de plus de 12 mois, bénéficiant d'une garantie d'usine supérieure à ce délai, seront renvoyées à l'initiative et aux frais du client à l'importateur ou à l'usine qui en assure la garantie. L'intervention de la garantie se fera toujours après un test effectué par notre service technique. Le délai d'intervention est de 15 jours ouvrable, donné à titre indicatif, et ne donne lieu à aucune indemnisation. Le client est tenu de conserver sa facture d'achat qui fait office de garantie ainsi que l'emballage complet (boîte, CD, livret, etc...). La garantie légale ne s'applique pas en cas de mauvais usage du matériel, de même s'il a été révisé, transformé, réparé même partiellement par des personnes étrangères à nos services. La garantie légale ne s'applique pas notamment si des dégâts sont la conséquence de la connexion de l'appareil dans un environnement non conforme aux spécifications (température, humidité, atmosphère corrosive ou poussiéreuse, variation de la tension électrique, ...). La garantie légale ne porte que sur le matériel défectueux, l'intervention de nos services se limitant dans tous les cas au remplacement, le remboursement total ou partiel, la réparation des pièces défectueuses, pour autant qu'elles soient toujours disponibles sur le marché (compte tenu de l'évolution technologique). Elle n'est acquise ou maintenue que moyennant l'apurement complet du compte du client en nos livres, même si les factures ouvertes concernent des marchés distincts. La garantie légale donnée par IKSERVICES ne couvre pas les pertes de données et/ou l'indisponibilité du matériel ou des logiciels. Toute intervention de nos services qui ne serait pas justifiée dans le cadre de la garantie légale sera facturée au client.

**12. Dépannage**

Lors du dépôt de votre produit en nos locaux un forfait « détection de panne » de 35€ TTC vous sera demandé, ce montant sera déduit en cas de réparation. Toute intervention sera facturée 60.50€ TTC hors pièce, éventuellement majorée de 40€ TTC si un backup des données est demandé (support de stockage non fourni).

**13. Conditions spécifiques aux services et software**

IKSERVICES n'assume qu'une obligation de moyens et en aucun cas une obligation de résultat dans le cadre de la mise au point de Software et de ses prestations de service. Avant toute commande, l'acheteur devra établir par écrit une analyse détaillée de ses besoins et de ses intentions. Un cahier des charges sera établi de commun accord. Les conditions du cahier des charges définiront les obligations des parties, en ce compris l'obligation d'information de l'acheteur par le vendeur. IKSERVICES ne pourra être tenue responsable qu'en cas de dol, de faute grave de sa part ou de ses préposés, la garantie étant toutefois limitée à la correction des erreurs commises et au remplacement des logiciels reconnus défectueux. Nos avis sont donnés sans engagement et sans aucune responsabilité.

**14. Droit de renonciation**

Cette disposition ne s'applique qu'à la vente en ligne aux consommateurs. Conformément à la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur le consommateur a le droit de notifier au vendeur qu'il renonce à son achat, sans motif ni pénalités, dans les 14 jours calendriers à dater du lendemain du jour de la livraison du produit. Ce délai doit permettre au client d'évaluer le produit comme à "l'étalage". Toutefois, des appareils déballés, utilisés, installés, abîmés ou incomplets ne seront pas repris. Le client qui souhaite exercer ce droit devra prendre contact avec notre service clientèle ou se rendre dans un de nos magasins dans les 14 jours calendriers. En outre et durant ce même délai, il doit réemballer le produit dans son emballage d'origine complet et intact, avec tous ses accessoires. Les frais de réexpédition sont toujours à charge de l'acheteur et voyage à ses risques.

**15. Résiliation - résolution aux torts d'un cocontractant**

Les stipulations qui précèdent ne contiennent aucune renonciation à notre droit de réclamer, à notre convenance, en cas de non-paiement ou de non-respect par notre cocontractant de ses obligations contractuelles, la résolution ou la résiliation de la convention avec dommages et intérêts. En cas de résiliation-résolution du contrat aux torts d'un cocontractant, il sera dû à l'autre une indemnité forfaitaire de 30% du prix total.

**16. Traitement des données à caractères personnel (RGPD)****16.1. IKSERVICES SPRL en tant que responsable du traitement****16.1.1.**

IKSERVICES SPRL informe le Client que ses données sont enregistrées à des fins de gestion de la relation client. Ce traitement est basé sur la nécessité contractuelle ainsi que l'intérêt légitime d'IKSERVICES SPRL (la liberté d'entreprendre).

**16.1.2.**

Les données à caractère personnel seront conservées pour une durée maximum de 10 ans après la fin de la relation contractuelle.

### 16.1.3.

IKSERVICES SPRL peut être amené à partager certaines données à caractère personnel avec d'autres destinataires. Il s'agit notamment :

- de sous-traitants qui prestent certains services par rapport à vos données à caractère personnel sous le couvert d'un contrat de sous-traitance et dans l'unique but de fournir une assistance technique à IKSERVICES SPRL. Il s'agit par exemple de fournisseurs d'hébergement.
- des autorités compétentes auxquelles IKSERVICES SPRL serait légalement tenu de divulguer des informations dans le cadre d'une procédure judiciaire ou pour détecter des problèmes techniques et/ou de sécurité.

### 16.1.4.

Conformément à la législation en vigueur, IKSERVICES SPRL prévoit un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel. Ces mesures comprennent des mesures techniques et organisationnelles requises pour protéger vos données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou non autorisée, contre la perte accidentelle ainsi que contre la modification, l'accès et tout autre traitement non autorisé de vos données à caractère personnel. Une description générique peut être communiquée sur demande.

### 16.1.5.

Selon la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, le Client a le droit :

- De s'opposer, gratuitement, au traitement des données à caractère personnel envisagé à des fins de marketing direct ;
- D'accéder aux données qui lui concernent et de les rectifier.

### 16.1.6.

A partir du 25 mai 2018, le Client aura des droits complémentaires, dans les conditions légales prévues :

- Le droit à l'oubli et à l'effacement des données lui concernant ;
- Le droit de retirer son consentement à tout moment au traitement de données à caractère personnel ;
- Le droit à la portabilité des données et de recevoir une copie des données traitées lui concernant ;
- Le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission de la protection de la vie privée, l'autorité de contrôle en place en Belgique;
- Le droit d'être informé, en cas de prise de décision automatisée, de la logique sous-jacente au système ainsi que l'importance et les conséquences prévues de ce traitement pour la personne concernée.

### 16.2. IKSERVICES SPRL en tant que sous-traitant

#### 16.2.1.

En ce qui concerne les données à caractère personnel traitées par IKSERVICES SPRL dans le contexte de la prestation des services, IKSERVICES SPRL est qualifié comme sous-traitant et le Client comme responsable du traitement. IKSERVICES SPRL et le Client s'engagent à traiter les données à caractère personnel conformément à la législation applicable et, à partir du 25 mai 2018, conformément au Règlement européen (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données, RGPD), qui remplacera les législations en vigueur des états membres à partir du 25 mai 2018.

#### 16.2.2.

Le Client, en tant que responsable du traitement, veille à l'exactitude et à la pertinence des données à caractère personnel qu'il transmet à IKSERVICES SPRL ainsi qu'à leur conformité à la réglementation en vigueur. IKSERVICES SPRL ne sera en aucun cas responsable du contenu des données. Dans certains cas, IKSERVICES SPRL encourage vivement le Client à souscrire à une assurance couvrant le risque de perte de données.

#### 16.2.3.

Les obligations de IKSERVICES SPRL sont limitées à l'application des règles mentionnées ci-après :

- IKSERVICES SPRL s'engage à ne traiter des données à caractère personnel pour aucune autre raison que celles prévues dans ce contrat et à n'agir que sur instruction documentée du Client, responsable du traitement.
- IKSERVICES SPRL veille à ce que l'accès aux données à caractère personnel ainsi que leur traitement soient limités aux seules personnes dont la connaissance est requise pour exécuter les services prévus par ce contrat.
- IKSERVICES SPRL s'assure que toutes les personnes autorisées à traiter ou ayant accès à ces données à caractère personnel respectent le caractère confidentiel ou sont soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.
- IKSERVICES SPRL s'engage, via des mesures techniques et organisationnelles adéquates, à aider le Client, responsable du traitement, dans sa tâche d'assistance aux personnes concernées en relation avec l'exercice de leurs droits et ce moyennant rémunération selon les tarifs standards. IKSERVICES SPRL s'engage également à aider le Client, à garantir le respect des obligations de sécurité du traitement, de notification d'une violation de données à caractère personnel à l'autorité de contrôle, dans la communication à la personne concernée d'une violation de ses données à caractère personnel, dans l'analyse d'impact relative à la protection des données à caractère personnel et enfin lors d'une consultation préalable auprès de l'autorité de contrôle. Cette assistance se fera moyennant rémunération selon les tarifs standards.
- IKSERVICES SPRL prévoit un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel. Ces mesures comprennent des mesures techniques et organisationnelles requises pour protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou non autorisée, contre la perte accidentelle ainsi que contre la modification, l'accès et tout autre traitement non autorisé de vos données à caractère personnel.
- IKSERVICES SPRL notifiera dans les meilleurs délais le Client (i) de toute demande juridiquement contraignante concernant la divulgation des données à caractère personnelle par le sujet concerné, une autorité judiciaire ou réglementaire à moins que cela ne soit interdit, comme dans le cas de l'obligation pénale de préserver la confidentialité d'une enquête judiciaire (ii) de toute violation de données à caractère personnel, y compris ( mais non limité à ) tout accès accidentel ou non autorisé, et de manière plus générale, tout traitement illégal.
- IKSERVICES SPRL met à la disposition du Client toute information nécessaire pour démontrer sa conformité avec le régime légal en vigueur et se soumet à d'éventuels audits ou contrôles du Client et ce moyennant rémunération selon les tarifs standards.
- IKSERVICES SPRL s'engage à supprimer ou renvoyer au Client, selon le choix de ce dernier, toutes les données à caractère personnel au terme de la prestation de services relative au traitement, et détruit les copies existantes, à moins que la législation en vigueur ne requière leur conservation sous réserve de dispositions contractuelles existantes.

#### 16.2.4.

Le Client autorise IKSERVICES SPRL à désigner des sous-sous-traitants dans le contexte de l'exécution des services. En cas de désignation d'un sous-sous-traitant, IKSERVICES SPRL imposera des obligations équivalentes à celles contenues dans cet article. En cas de désignation de nouveaux sous-sous-traitants ou en cas de modifications, IKSERVICES SPRL s'engage à informer le Client par simple notification (Email, SMS, ...) et permettra au Client d'émettre des objections à l'encontre de ces changements. Si le Client s'oppose à un changement, le Client est censé avoir mis fin au contrat avec application de l'article présent dans le contrat spécifique lié à son service.

## 17. Confidentialité

### 17.1.

Les parties acceptent que toutes les informations par nature confidentielles ou identifiées comme telles par l'autre partie ainsi que les informations financières, statistiques, commerciales, marketing et personnelles liées aux activités de l'autre partie et pouvant raisonnablement être considérées comme confidentielles (les « Informations Confidentielles ») soient couvertes par le secret. Toute information confidentielle reçue par la partie destinataire sera tenue secrète et ne sera divulguée qu'aux membres du personnel de cette partie qui doivent en avoir connaissance pour les besoins du contrat.

### 17.2.

La partie destinataire de l'Information Confidentielle prendra toute mesure raisonnable, au moins équivalente à celle prise pour la protection de ses propres informations confidentielles, pour empêcher toute utilisation non autorisée, divulgation, publication de l'information confidentielle.

### 17.3.

Ces obligations limitant la divulgation et l'utilisation des informations ne s'appliquent pas lorsque :

- L'information était connue de la partie destinataire avant sa communication ;
- L'information est devenue publique sans violation d'une obligation de confidentialité ;
- L'information a été communiquée à la partie destinataire par une autre personne sans violation d'une obligation de confidentialité, à condition que cette personne ait reçu l'information licitement ;
- L'information est développée indépendamment par la partie destinataire.

### 17.4.

Si l'une des parties est contrainte, en raison de poursuites judiciaires ou de procédures administratives, ou de toute autre obligation prévue par la loi, de divulguer une Information Confidentielle de l'autre partie, elle devra utiliser tous les moyens raisonnables pour obtenir un traitement confidentiel d'une telle information et avertir l'autre partie par voie de notification, si possible préalablement, pour lui permettre de rechercher des moyens de protection.

### 17.5.

Les Informations Confidentielles sont soumises aux dispositions du présent article aussi longtemps qu'elles gardent un caractère confidentiel et au minimum durant 3 ans après la fin du contrat.

## 18. Litiges

En cas de contestation entre parties ou de poursuites en paiement, sont seuls compétents les tribunaux dont dépend notre siège social.

## 19. Changements de la convention

Tout changement des conventions spécifiques ou des conditions générales présentes devra faire l'objet d'un avenant écrit et signé par toutes les parties.

## 20. Clause salvatrice

La non validité ou l'illégalité d'une des clauses prévues dans les contrats (conditions spécifiques et générales) convenues entre parties, n'entraîne aucunement une invalidité ou une nullité des autres conditions du contrat conclu entre parties - clauses restant intégralement valables.