

Conditions générales de ventes

VOIP

ARTICLE 1 : GENERALITES: Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les offres qui demeurent valables 2 mois à dater de leur émission, sous réserve de variations éventuelles des prix selon les conditions imposées par les fournisseurs de IS.Star, le cours du Dollar... Elles sont, le cas échéant, précisées et/ou complétées par des conditions particulières convenues par écrit entre les parties à la date de conclusion de la commande.

ARTICLE 2 : DEFINITION: La prestation est décrite dans le devis ou proposition de contrat, son exécution comprend à la charge de IS.Star les matériels et logiciels nécessaires à l'exécution de ces travaux. La prestation est exécutée avec les moyens et le personnel du choix de IS.Star et, est réalisée dans le cadre d'un contrat de louage d'ouvrage.

ARTICLE 3 : REGLEMENT: Tous les prix sont exprimés hors taxes. Les taxes sont appliquées en sus selon la réglementation en vigueur. Au cas où celles-ci seraient modifiées, les variations prendraient effet dès leur mise en application. Le prix ne comprend jamais les frais de déplacement et pertes de temps du personnel de IS.Star ainsi que tous les frais engagés qui pourraient résulter d'un contre-ordre tardif de la part du Client. Ces frais et débours sont facturés au Client en sus du prix et payables à la première demande de IS.Star.

Par défaut et sauf dérogation expresse, le règlement du matériel se fait comptant à la commande et celui des prestations à 30 jours, date de facture.

Les règlements seront effectués par virement à ING – Compte IS.Star : 363-0511990-64. Tout retard de paiement entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, nonobstant la clause de résiliation, la facturation d'un intérêt de retard égal à 1,5 fois le taux d'intérêt légal majoré de 20 points; l'intérêt est dû par le seul fait de l'échéance contractuelle du règlement. Cette pénalité court à compter de la date d'échéance jusqu'au jour du paiement complet des sommes dues, tout mois civil commencé étant dû en totalité.

ARTICLE 4 : MODALITES D'EXECUTION: Le personnel de chaque partie reste sous la dépendance, l'autorité et le contrôle de son employeur.

ARTICLE 5 : MOYENS A DISPOSITION: Dès le début de réalisation de la prestation de services, le Client met à la disposition de IS.Star les matériels ou matières nécessaires pour la réalisation de la prestation

de services.

ARTICLE 6 : TRANSPORT ET LIVRAISON DU MATERIEL: Le matériel sera livré par IS.Star à l'adresse des bureaux du Client. Les frais de transport et de livraison sont à la charge du client, l'assurance jusqu'au lieu de livraison étant contractée par IS.Star.

ARTICLE 7 : RESERVE DE PROPRIETE DU MATERIEL: Les marchandises énumérées dans le devis ou la proposition de contrat resteront la propriété de IS.Star jusqu'au paiement intégral de leur prix par le Client, nonobstant l'acceptation de tout effet de commerce (loi du 12 mai 1980). Le Client s'interdit de disposer du matériel de quelque manière que ce soit jusqu'à l'accomplissement de cette condition. Entre temps, les marchandises devront rester individualisées dans les bureaux, ateliers ou entrepôts du Client. Les risques de perte, de vol ou de destruction seront à la charge de ce dernier.

ARTICLE 8 : RESPONSABILITES RESPECTIVES: Le Client doit désigner un ou plusieurs responsable(s) qui sera l'interlocuteur de IS.Star. De son côté, IS.Star désignera au Client le responsable qui aura la charge de la réalisation de la prestation de services.

ARTICLE 9 : ENGAGEMENT DU CLIENT: Le Client s'engage à apporter sa collaboration à IS.Star afin de permettre l'exécution de prestations d'assistance et en particulier à : fournir au prestataire les informations et éléments indispensables à la bonne compréhension des problèmes posés, mettre à la disposition du prestataire pour les prestations que celui-ci réalise chez le client les moyens nécessaires à leur exécution.

ARTICLE 10 : ENGAGEMENT DE IS.STAR: IS.Star s'engage à mener à bien la tâche décrite dans le devis ou la proposition de contrat conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière.

ARTICLE 11 : RECEPTION: La réception de la prestation réalisée s'accomplit en présence des deux parties. Les parties effectueront un contrôle de conformité aux spécifications de la proposition de contrat annexée au présent contrat. Pour ce faire, IS.Star remettra au Client un rapport d'intervention mentionnant les différentes tâches réalisées dans le cadre de la prestation. Ce contrôle, dès qu'il sera satisfaisant, donnera lieu à la signature par les parties d'un procès verbal de réception. La réalisation de la prestation de services est considérée comme entièrement terminée et acceptée par le Client lorsque toutes les conditions spécifiées dans le devis ou la proposition de contrat ont été remplies.

ARTICLE 12 : RESPONSABILITE: IS.Star déclare être assuré pour sa responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable pour tous les dommages matériels et

immatériels consécutifs à l'exécution de la prestation par son personnel ou ses collaborateurs. Le Client convient que, quels que soient les fondements de sa réclamation, la responsabilité éventuelle de IS.Star, à raison de l'exécution des obligations nées du présent contrat, sera limitée à un montant n'excédant pas la somme totale effectivement payée par le Client pour les services et tâches fournis par IS.Star. IS.Star ne saurait voir sa responsabilité engagée au titre de la détérioration ou destruction des fichiers, documents, données... qui auraient été confiés au client. De même, IS.Star ne peut être tenu responsable de la disparition d'informations conservées dans des zones « temporaires », dites « à supprimer » ou « Corbeille ». En cas de force majeure, IS.Star ne sera pas tenu responsable vis-à-vis du Client de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du devis ou de la proposition de contrat.

ARTICLE 13 : PROPRIETE DES RESULTATS: IS.Star s'engage à remettre au Client tous les éléments, notamment les rapports, brochures et autres documents préparés spécialement pour le Client.

ARTICLE 14 : CONFIDENTIALITE: Les parties s'engagent mutuellement à respecter la plus stricte confidentialité sur tout ce qu'elles pourraient apprendre à l'occasion de la réalisation de la prestation de services. Chaque partie obtiendra l'accord écrit de son personnel et de toute personne travaillant pour lui dans le cadre du présent contrat, afin de garantir le respect de ses règles.

ARTICLE 15 : DISPOSITIONS PARTICULIERES: Pendant l'exécution du contrat conclu entre les parties et six mois après sa cessation, le Client s'interdit d'engager ou de faire travailler directement, par personne interposée, pour son propre compte ou pour celui d'un tiers, quelque personne que ce soit ayant participé à un titre quelconque à l'exécution de la prestation, même si la sollicitation initiale n'est pas formulée par le Client. En cas de manquement à cette obligation, IS.Star sera en droit de réclamer au client les dommages et intérêts pour le préjudice subi qui ne saura être en tout état de cause inférieur à six fois le dernier salaire brut mensuel de ladite personne de IS.Star. Dans le cas spécifique de marché à durée déterminée en cours d'exécution, le Client s'engage à informer IS.Star de la remise en appel d'offres de ce marché trois mois au moins avant ladite remise, ainsi qu'à notifier la décision du résultat de cet appel d'offres à IS.Star deux mois au minimum avant la fin d'exécution du marché.

ARTICLE 16 : DUREE, SUSPENSION, RESILIATION: Sauf spécification contraire précisée dans le devis ou la proposition de contrat, la durée des prestations de maintenance ou de surveillance des systèmes d'information du Client est fixée à un an. S'agissant d'un contrat d'abonnement, ce dernier est automatiquement reconduit par tacite reconduction à son échéance pour une période successive de même durée que la précédente période. Chaque partie pourra mettre fin à la

période initiale ou à l'une quelconque des périodes ou lots de la prestation en le faisant savoir à l'autre partie par lettre recommandée avec avis de réception trois mois avant la fin de la période considérée. Malgré ce qui est indiqué au paragraphe précédent, le non-respect d'une obligation du client donne la faculté à IS.Star de plein droit et sans préavis, par l'envoi d'une simple lettre recommandée de suspendre l'exécution de tout ou partie des contrats en cours mentionnés dans ladite lettre, et ce, jusqu'à ce qu'il soit remédié au manquement ;et/ou résilier, le cas échéant, résoudre tout ou partie des contrats en cours par simple lettre recommandée avec avis de réception après expiration de huit jours francs suivant une mise en demeure, également envoyée sous pli recommandé avec avis de réception, de mettre fin au manquement constaté et resté sans effet. Dans les cas de résiliation ou résolution, toutes les sommes déjà versées par le Client seront conservées par IS.Star jusqu'à détermination d'un commun accord du préjudice subi par IS.Star ou à défaut d'accord amiable, par décision de justice définitive.

ARTICLE 17 : CESSION: Sauf accord exprès de l'autre partie, le bénéfice du présent contrat ne pourra être cédé, ni apporté en société.

ARTICLE 18 : ATTRIBUTION DE JURIDICTION: En cas de litige ou à défaut d'accord amiable, compétence expresse sera attribuée au Tribunal de Commerce de Nivelles.