

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICES (v.06.2023)

AKO CONSULTANCY SRL (0780.417.953)

ARTICLE 1

Les présentes conditions générales sont applicables à toute convention passée entre AKO CONSULTANCY et le client, quel qu'en soit l'objet.

ARTICLE 2

Les présentes conditions générales sont applicables à l'exclusion de toutes autres conditions générales. Toute commande passée et validée par le client à AKO accepte irrévocablement l'application des présentes conditions générales, à l'exclusion de toutes autres.

ARTICLE 3

Les offres remises par AKO sont valables pendant trente jours calendriers (sauf mention dérogatoire). Pour le **hardware** et le **software** non conçu par AKO, la validité des offres est de deux semaines. Le prix indiqué dans l'offre n'est valable qu'à la condition que le client ait communiqué toutes les données qui sont nécessaires ou utiles pour l'exécution de la commande à AKO. Tous les montants indiqués dans les offres sont exprimés en euro et hors TVA. Les conditions générales d'AKO sont disponibles en tout temps sur www.ako.be/politique-confidentialite. Les conditions générales du client sont déclarées explicitement inapplicables, même si celles-ci contiennent une clause similaire. AKO n'est liée que moyennement une confirmation écrite des ordres des clients par une personne autorisée au sein de son organisation.

ARTICLE 4

Les délais et conditions de livraison, pour le matériel et les prestations de services, sont indiqués à titre approximatif. Ceux-ci peuvent encore être adaptés au moment de la commande définitive du client (des suites d'un retard de signature du client, d'un problème d'approvisionnement chez nos fournisseurs... cette liste n'étant pas exhaustive). AKO ne peut être tenu pour responsable en cas de livraison tardive, sauf si celle-ci est due exclusivement à une faute intentionnelle.

ARTICLE 5

Les dispositions du contrat signé entre AKO et le client annulent et remplacent tous les autres termes, conditions, conventions ou stipulations, correspondances et/ou accords antérieurs. Ces dispositions ainsi que les présentes ne pourront être modifiées, supprimées ou complétées, en tout ou en partie, que moyennant l'accord écrit de AKO et de son client. Les versions ultérieures des présentes seront toutefois considérées comme irrévocablement acceptées par le client à défaut pour celui-ci d'exprimer son refus avant expiration d'un délai d'un mois à compter de la date à laquelle elles lui auront été envoyées par AKO.

ARTICLE 6

Les circonstances indépendantes de notre volonté et les circonstances de telle nature que le contrat devient impossible, difficile ou considérablement plus pénible qu'au moment où la convention a été conclue, de sorte que l'exécution ne peut plus être exigée équitablement de nous, ainsi que les cas de force majeure nous donnent le droit de résilier le contrat en tout ou en partie sans obligation d'indemnisation.

ARTICLE 7

En cas d'annulation de la commande par le client, AKO pourra soit exiger l'exécution forcée du contrat, soit solliciter le paiement de dommages et intérêts. Ceux-ci comprendront notamment (sans que les éléments listés ci-après soit limitatifs), le coût des fournitures déjà commandées par AKO en vue de leur livraison au client, les autres frais exposés par AKO et les honoraires qui lui sont dus pour les prestations exécutées jusqu'à la date de l'annulation de la commande ou résiliation du contrat et une indemnité pour manque à gagner équivalente à 50% des autres montants que AKO aurait pu facturer au client en cas d'exécution du contrat jusqu'à son terme. Le contrat sera par ailleurs résilié de plein droit en cas de faillite d'une des deux parties, et, en cas de procédure de réorganisation judiciaire, si le client n'a pas mis fin à son manquement dans un délai de quinze jours après qu'il ait été mis en demeure à cette fin par AKO.

ARTICLE 8

Sauf convention de notre part, les factures d'AKO sont payables dans les trente jours de la date d'émission de celle-ci et sans escompte. Toute facture non contestée par le client par écrit (soit email, soit par voie postale) adressé à AKO dans les quinze jours de la date d'émission est considérée comme étant définitivement et irrévocablement acceptée par le client qui ne pourra par conséquent plus la contester ultérieurement pour quelque raison que ce soit. Les marchandises ayant subies une manipulation ne peuvent faire l'objet d'une réclamation. Toute facture impayée à la date de son échéance est majorée de plein droit et sans mise en demeure d'un intérêt au taux fixé en exécution de la loi du 2 août 2002 sur les retards de paiement. En cas de non-paiement d'une facture échue dans le mois de l'envoi d'une mise en demeure, AKO sera autorisée de plein droit à suspendre à ses risques et périls l'exécution de toutes livraisons, prestations, services d'hébergement et accès aux logiciels jusqu'à la date du paiement conformément aux articles 5.83, 5.98 et 5.239 du Code Civil, et ce sans préjudice de l'obligation pour le client d'exécuter ses engagements.

ARTICLE 9

Le client accepte le matériel et logiciel vendus comme étant conformes à la commande qui a été passée soit chez un distributeur reconnu, soit directement chez AKO. AKO ne peut contracter aucune obligation concernant le fonctionnement de ses logiciels ou l'adaptation de ceux-ci à des systèmes matériels et/ou des environnements logiciels qui ne répondent pas aux exigences minimales, compte tenu des progrès technologiques et du conseil donné par elle.

ARTICLE 10

Le client est tenu, lors de la livraison des biens dont il a passé commande, de vérifier que ces biens ainsi que leur emballage ne présentent aucune dégradation apparente. Si des dégradations affectant certains des biens livrés sont constatées, le client sera tenu d'en refuser la délivrance par le transporteur à défaut de quoi les biens seront considérés comme ayant été livrés en bon état, sans recours contre AKO.

Le client vérifiera également lors de la livraison la concordance entre les colis livrés et les colis mentionnés sur la lettre de voiture ou la liste de colisage, étant entendu qu'à défaut d'observation formulée sur ce point par écrit au transporteur lors de la livraison, tous les colis mentionnés dans ces documents seront considérés comme ayant été livrés, sans recours contre AKO. Après livraison des biens, le client est tenu de procéder rapidement à un examen plus approfondi de ceux-ci en vue de déceler d'éventuels vices apparents qui ne pouvaient raisonnablement être constatés en ouvrant les colis lors de la livraison. Le client devra informer AKO, par écrit, dans les huit jours calendriers de la livraison, de vices apparents qui seraient ainsi décelés postérieurement à la livraison. L'absence de réclamation dans ce délai vaudra agrégation des biens livrés et renonciation à se prévaloir de tous vices apparents.

ARTICLE 10 BIS

Les licences proposées dans le cadre de nos services et identifiées comme renouvelables seront tacitement renouvelées à leur date d'expiration, sauf résiliation expresse par le client dans les conditions prévues ci-après. Le client est informé qu'il dispose d'un délai de trois (3) mois avant la date de renouvellement pour notifier sa volonté de ne pas reconduire ladite licence. Cette notification devra être effectuée par écrit, via courrier recommandé ou tout autre moyen permettant de prouver l'envoi et la réception de la demande. Les licences acquises sous forme d'achat unique ne sont pas concernées par cette clause et ne font l'objet d'aucun renouvellement tacite. En outre, le client reconnaît que le paiement de tout montant relatif à une licence, qu'il ait ou non formellement accepté les présentes conditions générales de vente, constitue une acceptation implicite de l'ensemble des clauses y figurant, y compris celles relatives au renouvellement tacite des licences. En acceptant ces conditions générales de vente ou en procédant au premier paiement, le client reconnaît avoir pris connaissance et accepté cette modalité de renouvellement des licences.

ARTICLE 11

AKO et le client doivent préserver le caractère confidentiel de toutes les informations communiquées dans le cadre de la négociation et de l'exécution du contrat passé entre eux, notamment les informations relatives à leurs méthodes de production, d'organisation et de travail. Ils s'engagent à ne divulguer aucune de ces informations sans l'accord écrit de l'autre partie. Ils ne les divulguent qu'à ceux de leurs préposés directement impliqués par l'exécution du contrat

ou faisant utilisation des programmes, et ils garantissent que ces préposés connaissent et respectent les obligations relatives au caractère confidentiel desdites informations.

ARTICLE 12

Le client ne peut en aucun cas, sans l'accord écrit et préalable de AKO, céder en tout ou en partie à un ou plusieurs tiers les droits et obligations nés du contrat passé entre lui-même et AKO. Toute cession effectuée sans accord écrit et préalable de AKO lui est inopposable. Tous les droits et obligations résultant pour AKO du présent contrat peuvent être cédés par elle moyennant une simple notification de cette cession au client, qui pourra dans ce cas mettre fin au contrat moyennant respect du préavis contractuel.

ARTICLE 13

La nullité d'une des clauses contractuelles applicables entre AKO et le client n'affectera pas la validité des autres clauses.

ARTICLE 14

Tant les logiciels, les banques de données, les manuels que tous autres documents et/ou accessoires mis à disposition du client restent la propriété de AKO. Ces informations ne peuvent sous aucune condition être remises ou cédées à des tiers sans approbation préalable de AKO. Les logiciels et services font l'objet de contrats individuels séparés comme par exemple un contrat de licence.

ARTICLE 15

Tout litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du contrat passé entre AKO et son client sera soumis au droit belge et relèvera de la compétence exclusive des Tribunaux du siège social de AKO. AKO disposera toutefois de la faculté de citer le client devant le Tribunal du siège social de celui-ci ou, en cas d'action en intervention ou en garantie, devant le Tribunal saisi de l'action principale.

ARTICLE 16

AKO est labellisée et reconnue experte par la région Wallonne dans le dispositif des chèques-entreprises, thématique cybersécurité. Cette agrégation permet d'introduire des dossiers auprès de la région Wallonne pour le client afin qu'il bénéficie d'une intervention sur le tarif de la mission. Le client qui signe le devis de mission subventionnée en partie par la région Wallonne s'engage à fournir les documents nécessaires à la bonne introduction de cette demande (données financières et comptables, convention, demande de chèque...). Le rejet d'un dossier sollicité auprès de la région Wallonne ayant pour cause la négligence ou le manquement d'information de la part du client fera l'objet d'une facturation forfaitaire se montant au prix de la mission demandée. Le client s'engage également à payer la TVA du chèque sollicité en fin de mission dans les sept jours à dater de la clôture du dossier. Tout manquement au précédents points évoqués feront l'objet de rappels, et au besoin, de poursuites devant l'organisme compétent. Les frais de relance et de procédure seront entièrement à charge du client.

ARTICLE 17

AKO atteste que les données du client sont traitées de manière légitime, conformément au Règlement Général à la Protection des Données (RGPD). Aucune donnée à caractère personnelle collectée ou traitée dans le but d'apporter un service au client n'est communiquée à une organisation tierce. Chaque donnée transmise à une tierce partie n'est communiquée qu'afin de fournir un service qui aura explicitement été demandé par le client, ou pour résoudre une situation problème qui ne dépend pas seulement de AKO. Par problème qui ne dépend pas du prestataire, AKO fait référence à des problèmes techniques qui impliquent les services ou équipements d'une autre société. Toutes les informations partagées par l'exercice de l'activité contractuelle commune et récoltées par l'une ou l'autre partie seront considérées comme étant strictement confidentielles. Les parties s'engagent, tant pendant qu'après l'exécution du contrat à s'abstenir de (1) divulguer, copier, modifier, transférer... toute information ou donnée dont il aurait eu connaissance dans l'exercice de son activité professionnelle et (2) se livrer ou de coopérer à tout acte qui pourrait nuire à la confidentialité des informations ou données, sauf autorisation explicite de l'autre partie.

ARTICLE 18

Le client s'engage à respecter les conditions normales du matériel et à appliquer strictement toutes les instructions données par AKO dans le but de mener à bien la tâche confiée. Le matériel installé ne pourra être déplacé, modifié et/ou réparé par des tiers sans l'autorisation préalable écrite de AKO.

ARTICLE 19

AKO et le client s'engagent à ne pratiquer aucune forme d'activité illégale (hacking). Les exercices de red teaming ne sont dépendant pas couvertes par cet article, s'ils ont été approuvés d'un commun accord entre AKO et le client.

ARTICLE 20

Sauf disposition dérogatoire, les contrats (maintenance, mise à jour, support...) sont de durée indéterminée. Ces contrats peuvent être résiliés moyennant un écrit recommandé au moins trois mois avant la date d'anniversaire du début du contrat. La période minimale de contrat avant résiliation est de trois ans. Une indemnité calculée au prorata des mois perdus pourra être demandée au client.

ARTICLE 21

Le présent contrat est régi par le droit belge. Tout litige relatif à sa validité, son interprétation, son exécution, sa résolution ou sa résiliation relèvera de la compétence exclusive des tribunaux du siège social du sous-traitant. Le sous-traitant pourra toutefois appeler le responsable du traitement en intervention et garantie devant une autre juridiction chargée de statuer sur une action principale justifiant que le responsable du traitement soit mis à la cause.