

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE****COFEN SRL**

Rue de la Petite Rhée 15, 4219 Wasseiges

TVA BE0684937883

**1. Objet**

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») régissent l'ensemble des prestations et livraisons effectuées par COFEN SRL, en ce compris les services de consultation informatique, la fourniture de matériel, ainsi que l'hébergement de ressources numériques.

**2. Acceptation des conditions**

Toute commande implique l'adhésion sans réserve du client aux présentes CGV, sauf dérogation écrite expressément acceptée par COFEN SRL.

**3. Offres et devis**

Les offres et devis émis par COFEN SRL sont valables pendant 30 jours calendaires, sauf mention contraire. La commande n'est considérée comme définitive qu'après confirmation écrite ou signature du devis par le client.

**4. Prix et paiement**

Les prix s'entendent en euros, hors TVA et autres taxes éventuelles.

Le délai de paiement applicable est celui mentionné sur la facture. À défaut d'indication spécifique, les factures sont payables dans un délai de 30 jours calendrier à compter de leur date d'émission.

Les factures relatives à la fourniture de matériel sont payables à la livraison, sauf accord contraire précisé sur la facture.

Les commandes ne sont considérées comme confirmées qu'à la réception d'une confirmation écrite de la part de COFEN SRL. Un acompte non remboursable pourra être exigé afin de valider la commande ; en cas d'annulation par le client, cet acompte restera acquis à COFEN SRL à titre de dédommagement forfaitaire.

En cas de retard de paiement, des intérêts de retard au taux légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 10 % avec un minimum de 75 €, pourront être appliqués de plein droit et sans mise en demeure préalable.

En cas de non-paiement d'une facture à son échéance, toutes les autres factures émises par COFEN SRL deviennent immédiatement exigibles.

COFEN SRL se réserve également le droit de suspendre toute prestation en cours ou à venir et de subordonner toute nouvelle livraison ou intervention au paiement préalable des montants dus.

**5. Réclamations sur les factures**

Toute réclamation relative à une facture émise par COFEN SRL doit être adressée par écrit (courrier ou email) dans un délai de 8 jours calendrier à compter de la date de facturation.

Passé ce délai, la facture est réputée acceptée sans réserve par le client.

Une réclamation ne suspend en aucun cas l'obligation de paiement de la partie non contestée de la facture. Toute demande devra être motivée et accompagnée, le cas échéant, des documents justificatifs.

#### 6. Délais de fourniture

Sauf dérogation expresse et écrite, les délais de fourniture annoncés par COFEN SRL sont purement indicatifs et ne constituent en aucun cas un engagement ferme.

Les retards éventuels ne peuvent en aucun cas justifier l'annulation de la commande par le client, ni donner lieu à aucune indemnité ou dommages et intérêts, quelle qu'en soit la cause.

Les livraisons sont effectuées en fonction des disponibilités. COFEN SRL se réserve le droit de procéder à des livraisons partielles, chacune faisant l'objet d'une facturation distincte.

#### 7. Prestations de services

Les prestations de consultance sont fournies conformément aux besoins exprimés par le client. COFEN SRL s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la bonne exécution des missions confiées, sans obligation de résultat sauf mention contraire dans un contrat spécifique.

Toutes prestations commandées et effectuées, même partiellement, resteront dues et seront normalement facturées.

Les interventions sont facturées selon les conditions suivantes :

**Jours ouvrables (lundi à vendredi de 9h00 à 17h30)** : Tarif horaire : 90 € HTVA/heure ; Facturation par tranches de 30 minutes, avec un minimum de 30 minutes

**Déplacements sur site** : Frais de déplacement : 1,00 € HTVA/km, aller uniquement, calculé depuis le siège d'exploitation de COFEN SRL jusqu'au lieu d'intervention ; Lors d'une intervention avec déplacement, un minimum de 1 heure sera facturé, puis par tranches de 30 minutes

**En dehors des heures ouvrables (soir, week-end, jours fériés)**, pour toute prestation à distance ou sur site : Tarif horaire : 130 € HTVA/heure ; Facturation avec un minimum d'1 heure, puis par tranches de 30 minutes

**En cas de demande de support formulée moins de 48h à l'avance**, un tarif d'urgence de 130 € HTVA/heure sera appliqué, quelle que soit la plage horaire.

#### 8. Hébergement de services et ressources informatiques

COFEN SRL propose des services d'hébergement pour applications, sites web, noms de domaine, messagerie électronique, machines virtuelles et autres ressources numériques.

Ces services sont fournis « en l'état » et dans la limite des capacités techniques disponibles. COFEN SRL met tout en œuvre pour assurer une disponibilité optimale des services, sans toutefois garantir une continuité absolue.

Des interruptions peuvent survenir pour des raisons de maintenance, de sécurité, de mise à jour ou de force majeure, sans que cela n'ouvre droit à indemnisation sauf mention contractuelle spécifique.

#### 9. Contrats de location (matériel ou services)

Sauf stipulation contraire, toute location de matériel ou tout service fourni sous forme d'abonnement (hébergement, domaine, maintenance, etc.) est conclu

pour une durée initiale d'un an, avec reconduction tacite par périodes successives d'un an.

Chaque partie peut mettre fin au contrat moyennant un préavis écrit de trois mois avant la date d'échéance annuelle. À défaut, le contrat est automatiquement prolongé pour une nouvelle période de douze mois.

Les services sous contrat de location sont facturés de manière anticipée en début de période. En cas de résiliation, aucun remboursement partiel ne sera effectué pour une période déjà entamée.

#### 10. Stockage des données

En cas de demande de restitution des données informatiques par le client – que ce soit en cours de contrat, à la fin du contrat ou suite à une résiliation – COFEN SRL peut transmettre les données sous format électronique (clé USB, disque dur, transfert en ligne sécurisé, etc.) à l'adresse communiquée par le client.

La restitution ne pourra intervenir qu'après paiement anticipé d'un montant défini en fonction de plusieurs critères : le volume de données à transférer (en gigaoctets), le temps nécessaire à l'extraction, les éventuels déplacements, le support choisi, le nombre d'environnements concernés, les frais de livraison (par voie postale ou express)

Dès réception du paiement, COFEN SRL s'engage à procéder à l'envoi dans un délai de cinq jours ouvrables. En cas de non-paiement, les données seront conservées pendant une durée maximale de trois mois, au-delà de laquelle elles seront supprimées sans préavis, sans qu'aucune responsabilité ne puisse être retenue contre COFEN SRL.

#### 11. Responsabilité

COFEN SRL ne pourra être tenue responsable que des dommages directs résultant d'une faute contractuelle prouvée. En tout état de cause, la responsabilité de COFEN SRL est expressément limitée au montant facturé pour la prestation concernée, ou, en cas de service d'hébergement, à un montant n'excédant pas la moitié d'un mois de redevance pour le service concerné.

COFEN SRL ne peut en aucun cas être tenue responsable de la perte, altération ou destruction de données stockées sur les serveurs d'hébergement, y compris en cas de défaillance technique, d'attaque extérieure, ou de problème lié au fournisseur d'infrastructure.

COFEN SRL ne pourra également être tenue responsable en cas de perte, altération ou suppression de données stockées sur le matériel du client, lorsque cette perte résulte d'une intervention technique réalisée dans le cadre d'une prestation demandée par le client. Il appartient au client de prendre toutes les mesures nécessaires à la sauvegarde de ses données avant toute intervention, qu'elle soit réalisée à distance ou sur site.

Le client est seul responsable du contenu, de la légalité et de la sécurité des données et applications hébergées. Il s'engage à ne pas utiliser les services à des fins illicites ou contraires à l'ordre public.

COFEN SRL se réserve le droit de suspendre ou de supprimer sans préavis tout service hébergé en cas de non-respect des présentes conditions, de comportement abusif (spam, tentative d'intrusion, surcharge anormale des ressources, etc.) ou de demande émanant d'une autorité judiciaire ou administrative.

Enfin, COFEN SRL ne pourra être tenue responsable d'éventuels dommages subis par les équipements (hardware, software ou données) du client ou de l'utilisateur final lors de l'utilisation des services fournis.

#### 12. Force majeure

Est considéré comme cas de force majeure tout événement extérieur, imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté de COFEN SRL, rendant impossible ou manifestement déraisonnable l'exécution totale ou partielle de ses obligations contractuelles. Cela inclut, sans s'y limiter, les catastrophes naturelles, incendies, pannes techniques majeures, actes de malveillance, conflits sociaux, épidémies, décisions administratives, coupures d'électricité ou d'accès Internet, ou encore indisponibilité des infrastructures du fournisseur.

Sont également considérés comme cas de force majeure les événements d'empêchement ou d'imprévision invoqués par les fournisseurs ou partenaires de COFEN SRL, dès lors qu'ils ont un impact direct sur l'exécution des prestations.

En cas de force majeure, les obligations de COFEN SRL sont suspendues de plein droit et sans indemnité pour toute la durée de l'événement. Le délai d'exécution des prestations concernées sera prolongé automatiquement d'une période équivalente à celle de la suspension.

### **13. Confidentialité**

Les parties s'engagent à garder confidentielles toutes les informations échangées dans le cadre de leurs relations contractuelles.

### **14. Protection des données**

Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de la relation contractuelle seront traitées conformément à la législation en vigueur, en ce compris le RGPD. Le client peut à tout moment demander l'accès, la rectification ou la suppression de ses données.

### **15. Droit applicable et juridiction compétente**

Les présentes CGV sont régies par le droit belge. En cas de litige, les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Liège, division Huy, seront seuls compétents, sauf disposition légale contraire.