

CONDITIONS GÉNÉRALES – PRESTATION DE SERVICES

1. Dispositions générales

Les présentes conditions générales définissent, sans préjudice de l'application de conditions particulières, les obligations respectives de Dropiz asbl et de son client (ou cocontractant) à l'occasion de toutes les prestations effectuées par Dropiz asbl dont le siège social est situé sis Dropiz asbl, référencé à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro d'entreprise BE 0763.838.673.

Le client reconnaît expressément avoir reçu un exemplaire des présentes, en avoir pris connaissance, les avoir comprises et les avoir acceptées sans réserve.

Les dispositions auxquelles il n'est pas dérogé expressément restent d'application. Seules les dérogations faisant l'objet d'un accord écrit exprès peuvent modifier l'application des présentes conditions générales. Il est convenu que les dispositions particulières acceptées expressément priment sur les générales, en cas de discordance. Par ailleurs, il est expressément convenu qu'en cas de contrariété entre les conditions générales du client et celles de Dropiz asbl, seules ces dernières prévaudront.

2. Offre

Sauf stipulation contraire et écrite, le délai de validité des offres est de 30 jours à dater de leur émission. Une fois passé ce délai, Dropiz asbl se réserve le droit de modifier ses prix sans préavis.

Toute prestation confiée par le client à Dropiz asbl fera l'objet d'un devis estimatif établi gratuitement par Dropiz asbl.

Le calcul de ce devis s'effectue sur l'outil de pricing fourni par Dropiz asbl et disponible en ligne au <http://info.dropiz.be/price>. En cas d'indisponibilité momentanée de l'outil de pricing, Dropiz asbl calculera pour le client et à sa demande spécifique le prix pour le service demandé.

L'accord du client pour ce devis et les conditions générales peut se faire de plusieurs manières. Par l'envoi du formulaire de commande et en cochant la case "J'ai lu et j'accepte les conditions générales" via le site OU, dans le cas où le devis n'est pas fourni par le logiciel de pricing, en renvoyant le document daté et signé, avec mention « bon pour accord » et les conditions générales paraphées à l'adresse email suivante : info@dropiz.be. À défaut de réception du devis valablement signé, Dropiz asbl est en droit de suspendre le commencement de ses prestations. Une fois le délai de validité passé, l'offre sera réputée caduque.

Les prestations de services comprennent exclusivement les prestations telles que décrites dans le document support de l'offre ou le contrat éventuel et, le cas échéant, les modifications et addenda expressément convenus entre les parties à une date ultérieure.

Le client est par ailleurs informé que la réalisation des prestations convenues peut être soumise au paiement préalable d'une caution de 85 euros, d'un acompte ou de la première facture concernant la prestation de services convenue dans l'offre, tel que mentionné sur le document support de l'offre. Dans ce cas et à défaut de paiement de l'un ou de l'autre, Dropiz asbl se réserve le droit de suspendre l'exécution de ses prestations jusqu'au paiement intégral de la caution, de l'acompte ou de la première facture convenue.

À compter de 15 jours francs après la fin de la prestation, si les biens loués ne sont pas restitués en intégralité, Dropiz asbl se réserve le droit de prélever 50% du montant de la caution pour dédommagement. À la restitution des biens loués, tout dommage irréparable au-delà de l'usure normale qui sera constaté sera prélevé sur la caution pour dédommagement.

3. Droit de rétractation

Le client agissant à des fins privées dispose d'un délai de 14 jours calendrier pour se rétracter de sa commande si celle-ci a été réalisée hors établissement ou à distance, sans avoir à motiver sa décision. Celui-ci prend cours à dater de la confirmation de la commande (prestation de services). Dans ce cas, le client doit en avvertir l'entreprise de manière non ambiguë soit par mail à l'adresse suivante : info@dropiz.be, soit par courrier écrit adressé au siège social 22 rue du Roitelet, 1170

Watermael-Boitsfort. Dans le cas où le client fait usage de son droit de rétractation, les frais de renvoi restent à sa charge.

En application de l'article VI.53 du Code de droit économique, le client agissant à des fins non professionnelles ne bénéficie cependant pas du droit de rétractation pour :

- Les biens confectionnés à partir des spécifications du client ou nettement personnalisés ;
- Dans le cas où le service a été pleinement exécuté si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur ;

4. Durée

Les conventions conclues entre l'entreprise et ses clients concernent soit la réalisation de prestations récurrentes (prestations successives), soit une prestation nettement définie, soit une prestation d'une durée déterminée (Cf. document de l'offre ou de la commande).

Dans le cas où la convention est conclue pour une prestation nettement définie ou une durée déterminée, celle-ci prend fin une fois celle-ci terminée ou le terme de la convention échu. Le client, s'il le souhaite, peut néanmoins mettre fin de manière anticipative à cette convention moyennant le paiement des prestations réalisées et d'une indemnité forfaitaire fixée à 20% du montant total restant dû à titre de manque à gagner (article 1794 du Code civil).

Dans le cas où celle-ci est conclue pour une durée indéterminée (missions récurrentes) et que la durée n'est pas déterminée conventionnellement, chaque partie peut y mettre fin en respectant un délai de préavis de 1 mois. Le préavis doit être expédié par lettre recommandée. Le délai de préavis prend cours le premier jour du mois qui suit celui où la lettre recommandée a été reçue. Dans tous les cas, la lettre recommandée est présumée reçue dans les trois jours ouvrables suivants son envoi.

Durant le préavis, les présentes conditions générales ainsi que les accords particuliers restent d'application.

La convention sera toutefois résiliée de plein droit et sans mise en demeure préalable par Dropiz asbl dans les cas énoncés ci-après, sans préjudice du droit de l'entreprise de réclamer un dédommagement :

- en cas de faillite du client;
- en cas de circonstances mettant en péril l'indépendance professionnelle;
- en cas de manquement grave par le client aux obligations qui lui incombent en vertu de la présente convention (Par exemple : le non-paiement des prestations ou la non communication des pièces nécessaires à la réalisation des prestations)

Le client, s'il répond à l'une de ces conditions, sera informé par Dropiz asbl et par écrit des raisons justifiant la résiliation de la convention.

Dans tous les cas, à la fin de la convention ou en cas de résiliation anticipée, l'ensemble des documents du client et qui relève de sa propriété seront mis à sa disposition ou à celle de son mandataire.

Sauf dans le cas où il en est la cause, le client peut mettre fin à la présente convention sans indemnité ni respect d'un délai de préavis lorsque le prestataire reste en défaut d'exécuter ses obligations. Dans ce cas, le client veillera à envoyer au préalable une lettre de mise en demeure au prestataire lui laissant un délai raisonnable pour exécuter les obligations pour lesquelles il reste en défaut.

5. Délais et lieux :

Les délais d'exécution sont communiqués à titre indicatif et sont fixés en jours ouvrables. Leur dépassement ne peut donner lieu à l'annulation du contrat.

Si un délai est impératif, il doit clairement être spécifié comme tel auprès de Dropiz asbl ou sur le document support de l'offre. Dans ce cas, si le délai n'est pas respecté, il ouvre le droit au client à réclamer une indemnité forfaitaire fixée à 5% du montant total des prestations objet du retard.

En cas de force majeure (sans que cette liste ne soit limitative : grèves, lock-out, intempéries, tempêtes, incendies, inondations, guerres, bugs ou virus informatiques, incidents d'ordre technique, retards du

fournisseur, pénurie de main-d'œuvre, maladie, etc.) ou de circonstances imprévues, les délais d'exécution sont suspendus jusqu'à ce que le cas de force majeure ou la circonstance imprévue prenne fin. Par circonstance imprévue, il convient d'entendre toute circonstance raisonnablement imprévisible lors du dépôt de l'offre et qui rendrait l'exécution du contrat plus difficile ou plus onéreuse sur un plan financier ou autre, au-delà des prévisions normales. Si celle-ci ne cesse pas, elle fonde les parties à demander la révision ou la résiliation du contrat. Si ces circonstances sont de nature à n'entraîner qu'une interruption des prestations, le délai d'exécution est suspendu de plein droit pour toute la durée de l'interruption.

Dans tous les cas, les délais d'exécution seront suspendus de plein droit et sans notification préalable nécessaire :

- Si les conditions de paiement ne sont pas respectées ;
- Si des changements conséquents sont décidés par le client en cours de prestations ou en cas de répétition anormale de correction. Si ces modifications ou corrections entraînent un surcoût de plus de 10% du montant initialement convenu, le client sera prévenu et est d'ores et déjà informé que ces frais seront à sa charge ;
- Si le client ne communique pas les informations ou documents demandé(e)s et nécessaires à la bonne exécution des prestations endéans le délai spécifié.

Le client est informé qu'en cas d'inexécution, d'exécution partielle ou incomplète de ses obligations (par exemple, non-paiement des prestations ou des acomptes convenus), le prestataire est en droit de suspendre ou de différer l'exécution de ses prestations jusqu'à ce que le client ait régularisé sa situation. S'il est dans ce cas, le prestataire en informera par email le client afin qu'il puisse satisfaire à ses obligations endéans le délai spécifié.

A défaut d'accord écrit en sens contraire, les prestations seront réalisées depuis les bureaux de Dropiz asbl. Dans le cas contraire, le client fournira à Dropiz asbl l'emplacement et le matériel nécessaires à la bonne exécution de ses prestations, les frais étant à charge du client.

6. Obligations des parties

Dropiz asbl et le client veilleront chacun à leur intérêts réciproques et agiront loyalement et de bonne foi.

Dropiz asbl contracte une obligation de moyen. Dropiz asbl exécute les prestations qui lui sont confiées en toute indépendance. Dropiz asbl s'engage à respecter les normes propres à sa profession et à fournir ses prestations en accord avec les différentes législations en vigueur.

Sauf stipulation contraire, Dropiz asbl n'est pas tenu de vérifier l'exactitude et le caractère complet des informations lui étant communiquées par le client ou ses préposés, de même que la fiabilité des différents documents et pièces transmises par le client. Le client garantit Dropiz asbl contre tout recours à cet égard. Le client s'engage à mettre à disposition du prestataire, en temps utile, tous les documents, pièces, données et informations nécessaires pour l'exécution de la prestation convenue.

Il s'engage à informer en temps utile le prestataire de toute information, donnée ou événement susceptible d'avoir des répercussions sur l'exécution de la prestation.

Il s'engage également à confirmer au besoin par écrit, dans les plus brefs délais et à première demande du prestataire que les documents transmis sont complets.

Enfin, lorsque les prestations réalisées par Dropiz asbl ne correspondent pas aux attentes du client, le client en informe sans délai le prestataire. A défaut, ce dernier est en droit de considérer les prestations comme effectuées et réalisées avec la pleine et entière satisfaction du client.

Dropiz asbl et le client sont tous deux tenus à la confidentialité des données échangées dans le cadre des prestations réalisées par Dropiz asbl. Ils s'engagent à s'abstenir, tant au cours des prestations qu'après la cessation de celles-ci, de divulguer les secrets de fabrication ou d'affaires de chacun, ainsi que le secret de toute affaire à caractère personnel ou confidentiel dont ils auraient eu connaissance dans l'exercice de leur activité.

Dropiz asbl et le client s'engagent à n'utiliser les informations reçues que dans le cadre de la bonne exécution des prestations et n'autoriser l'accès à ces informations qu'aux membres du personnel et aux tiers qui doivent en prendre connaissance pour la bonne exécution du contrat. Dans ce dernier cas, cette

obligation de confidentialité est elle-même imposée à toute personne ayant accès aux informations concernées.

7. Propriété intellectuelle

Dropiz asbl conserve tous les droits de propriété intellectuelle, en leurs avantages et profits, relatifs à toutes les prestations intellectuelles effectuées même si celles-ci entrent dans le cadre de l'exécution du contrat commandé par le client.

L'ensemble des dessins, ébauches, avant-projets et, plus généralement, tout support reprenant les éléments et caractéristiques relatifs aux créations de Dropiz asbl reste de sa propriété intellectuelle exclusive et est protégé par les droits d'auteur et de dessin. Ils ne peuvent être modifiés. Toute reproduction, même partielle, distribution ou exploitation de ces éléments est soumise à l'accord préalable et écrit de Dropiz asbl. A défaut, celle-ci est strictement interdite et fera l'objet de poursuites devant les juridictions pénales, civiles et/ou commerciales compétentes.

Sauf accord écrit en sens contraire, le client de Dropiz asbl ne bénéficie à ce titre que d'une licence d'utilisation interne à son entreprise et en accord avec l'usage convenu contractuellement.

Ce qui précède s'applique également en cas de résiliation anticipée du contrat, quelle que soit la raison de la résiliation.

8. Prix

(Il convient de déterminer avec précision la fixation du prix, le calcul de celui-ci et les modalités de paiement des acomptes, le cas échéant)

Le montant de nos prix est libellé en euros.

Ceux-ci sont accessibles sur <http://info.dropiz.be/price>. En cas d'indisponibilité momentanée de l'outil de pricing, Dropiz asbl calculera pour le client et à sa demande spécifique le prix pour le service demandé.

Le client est informé que Dropiz asbl se réserve un droit de rétention sur toutes ses créations jusqu'au paiement intégral du prix convenu. Les documents et supports divers ne seront remis au client que lorsque le paiement aura été valablement effectué.

9. Modalité de paiement

Le client, sauf stipulation écrite en sens contraire, accepte que Dropiz asbl privilégie la facturation par voie électronique. Les factures sont payables au plus tard à date d'échéance mentionnée sur celles-ci. Passé ce délai, toute facture impayée produira, de plein droit et sans mise en demeure, un intérêt conventionnel de 12 % par an, chaque mois entamé étant intégralement dû, avec un taux minimum conforme à celui prévu par l'article 5 de la loi du 2 août 2002 relative au retard de paiement dans les transactions commerciales.

Toute facture impayée à l'échéance sera, en outre, majorée, de plein droit et sans mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire et irréductible de 10% du montant resté impayé avec un minimum de 40,-€ par facture.

Toute contestation relative à une facture devra parvenir par écrit, dans les huit jours francs de son envoi. Une fois passé ce délai, la facture sera présumée acceptée par le client.

10. Modifications

Toute modification aux prestations initialement convenues devra faire l'objet d'un avenant écrit et signé par toutes les parties ou acté par une demande écrite de la part du client et de Dropiz asbl.

Le prestataire se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales. Les conditions applicables aux prestations sont celles ayant été acceptées à la signature du document support de l'offre.

11. Responsabilité

Dropiz asbl n'est pas responsable des désagréments ou irritations cutanées liées au nettoyage et à l'utilisation de son matériel de puériculture à votre domicile. Le client loue les articles en connaissances de cause des possibles allergies/réactions cutanées qu'un contact textile/peau peut occasionner.

Dropiz asbl reste à disposition du client pour toutes questions concernant les réactions cutanées et pour l'assister dans la résolution du problème en lien avec les fournisseurs de services et de biens (blanchisserie, fabricants textiles, etc).

12. Protection des données à caractère personnel

Le client est informé que les données personnelles collectées et traitées en rapport avec le contrat (document support de l'offre ou convention) sont strictement confidentielles. Ces données sont recueillies et collectées à des fins comptables et de bonne gestion du contrat ainsi que de son dossier dans le cadre de la fourniture de biens et/ou de services précisés dans le devis n°x/2021. Le client est informé que s'il ne nous fournit pas les données exactes, cela peut dans certains cas entraver le bon déroulement du processus d'exécution du contrat. Si les données nous ont été fournies de manière incorrectes ou inexactes, nous ne pouvons en aucun cas en être tenus responsables.

Les données collectées sont le nom, le prénom, l'adresse, le numéro d'entreprise, le mail, le numéro de téléphone et les spécificités liées à l'événement mentionné sur le devis n°x/2021.

Ces données seront conservées pendant une durée de 2 années. Une fois arrivées au terme du délai, les données comptables et/ou légales sont archivées et les autres données sont effacées.

Conformément au règlement 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 des données ainsi que conformément à la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, le client dispose d'un droit d'accès aux données, d'un droit de rectification ou d'effacement de celles-ci. Le client dispose également du droit de demander une limitation quant au traitement de ses données personnelles, de s'opposer au traitement de ses données ainsi que du droit à la portabilité de ses données. Il peut également s'opposer à tout moment à ce que ces données soient utilisées à des fins étrangères à celles de la bonne gestion de son dossier, le cas échéant.

Pour toutes questions relatives à vos droits concernant vos données personnelles, n'hésitez pas à contacter le responsable du traitement de vos données.

Dropiz asbl s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées et raisonnables permettant d'assurer la protection des données du client. Il s'engage à cet égard à une obligation de moyen.

Le client, s'il estime avoir été lésé dans le cadre de la protection de ses données à caractère personnel, peut contacter l'autorité de contrôle :

Autorité de protection des données
Rue de la Presse, 35, 1000 Bruxelles
+32 (0)2 274 48 00
+32 (0)2 274 48 35
contact(at)apd-gba.be
<https://www.autoriteprotectiondonnees.be/contact>

13. Clause salvatrice

L'invalidité, la non-applicabilité ou l'illégalité d'une des clauses prévues dans l'un des contrats convenus entre parties (conditions spécifiques et générales ou autres conventions), n'entraîne aucunement l'invalidité ou la nullité des autres dispositions au contrat. L'ensemble des clauses reste intégralement valable.

14. Litiges

Sauf poursuites en paiement, les parties s'engagent à tenter de résoudre par voie de médiation ou de conciliation tout litige relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution de la présente convention.

Celle-ci débutera au plus tard le 15^{ème} jour franc qui suit la demande de médiation ou de conciliation notifiée par l'une des parties à l'autre partie. Sauf accord exprès des parties en sens contraire, la durée de la médiation ou de la conciliation ne peut excéder 30 jours francs. Une fois passé ce délai, les parties seront à nouveau libres d'introduire leur litige devant les cours et tribunaux.

Sauf disposition impérative ou d'ordre public en sens contraire venant supplanter la présente clause, en cas de contestation entre parties ou de poursuites en paiement, sont seuls compétents les tribunaux Bruxelles.

Le droit applicable est le droit belge, en langue française.

Les parties acceptent, dans le cadre de leurs relations, les moyens de preuve électroniques.