

## **Conditions Générales de Vente et de Garantie**

*Version du 30-1-18*

### **Terminologie**

#### **Tweeple**

Désigne ici, la sprl Tweeple, dirigée par Geoffroy Bossiroy, dont le siège social se situe à 5 rue Balenfer à 7130 Binche - Belgique, dont le numéro d'entreprise est 0830.310.694

#### **Client**

Toute personne physique ou morale ayant souscrit un bon de commande auprès de Tweeple.

#### **Site Web**

Ensemble de pages Web et d'éventuelles autre ressources du World Wide Web, hyperliées en un ensemble cohérent ayant une adresse Web et conçu pour être consulté avec un navigateur Web.

#### **Hébergement**

Mise à disposition d'un espace disque où sont enregistrés les éléments constitutifs du site web et donnant libre accès en lecture à cet espace disque.

#### **Nom de domaine**

Identifiant unique lié à une entité dont les ordinateurs sont reliés au réseau internet.

#### **E-mail**

Courrier électronique (ou courriel). Document informatisé qu'un utilisateur saisit, envoie ou consulte en différé par l'intermédiaire d'un réseau.

#### **Bande passante**

Nombre de bits transférables par seconde.

#### **Trafic mensuel**

Nombre de Giga-octets transférés par mois.

#### **Espace disque**

Taille du disque dur alloué au client.

#### **Netiquette**

Guide définissant les principes universels d'usage de l'Internet, règles de conduite et de politesse à adopter sur plusieurs médias de communication mis à disposition par Internet. Le document officiel définissant les règles de la nétiquette est la [RFC 1855](http://www.ietf.org/rfc/rfc1855.txt). (<http://www.ietf.org/rfc/rfc1855.txt>)

### **Préambule**

Tweeple fournit ses prestations uniquement sur la base des conditions générales et des conditions de garantie. Le client autorise implicitement Tweeple à citer son nom et son URL en référence.

Tweeple se réserve le droit de refuser de développer un site non conforme à la morale. Le client est responsable du contenu de son site. Il s'engage à respecter les lois relatives aux protections des données, de service des télécommunications, des droits d'auteur en vigueur ainsi que la netiquette.

Tweeple se réserve le droit de bloquer ses services à un client qui ne respecterait pas ses obligations de paiement.

Le copyright des créations graphiques ou programmation est possession du client et est transféré lors du paiement du solde de la facture.

La facturation des prestations de Tweeple est basée sur la liste des prix en vigueur, ou selon l'offre faite par Tweeple.

Tweeple s'engage à maintenir confidentielles les informations relatives à ses clients et de ne les transmettre à des tiers qu'avec leur plein accord. Tweeple se réserve le droit de modifier les spécifications techniques de ses prestations à tout moment.

## **Conditions Générales de Vente**

### **Article 1. Acceptation des conditions**

Le client reconnaît avoir pris connaissance, au moment de la passation de commande, des conditions générales de vente énoncées dans ce document et déclare expressément les accepter sans réserve.

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles entre Tweeple et son client. Ces conditions générales de vente prévaudront sur toutes autres conditions figurant dans tout autre

document, sauf dérogation préalable, expresse et écrite.

## **Article 2. Obligations de Tweeple**

Tweeple s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à apporter tout le soin et la diligence nécessaire à la mise en oeuvre d'un service d'une qualité conforme aux usages de la profession et à l'état de l'art.

## **Article 3. Signature de l'auteur**

Le client autorise implicitement Tweeple à citer son nom et son URL en référence.

## **Article 4. Détail des prestations**

**4.1 - Conception** : La conception du site comprend l'étude du projet du site, le contenu des pages, la navigation. Le client remet le texte et les images des pages. Sont compris : la programmation HTML, la numérisation et l'optimisation des images, la mise en page des images, la prise de vue éventuelle (photos), l'insertion de musique, d'animations, la rédaction du texte définitif à partir des textes fournis par le client. Celui-ci assure qu'il dispose des droits nécessaires pour la publication des textes et documents fournis à Tweeple. Tweeple se dégage de toute responsabilité concernant le respect des droits d'auteurs et autres problèmes légaux concernant les textes, images et éléments fournis par le client. D'autre part, et si le client en fait la demande, Tweeple pourra faire usage d'illustrations, images, applets java, codes javascripts ou toute autre technologie libre de droit ou utilisée sous licence conformément aux termes prescrits par l'auteur de ces éléments. Tweeple décline toute responsabilité concernant ces documents. Enfin, des images, logos, illustrations, éléments de programmations et autres pourront être créés de toute pièce par Tweeple, en respectant les desiderata éventuels du client. Tweeple possède une copie de sauvegarde du site en cas d'anomalie technique au niveau de l'hébergement uniquement.

**4.2 - Mise en ligne** : La première mise on line consiste en la préparation du serveur et la transmission du site terminé vers celui-ci.

**4.3 - Nom de domaine** : Le client est seul responsable du nom donné au domaine (monsite.be, monservice.com, etc.). Tweeple enregistrera, au nom du client, tout nom ou domaine dans les conditions définies entre les parties. Le client est propriétaire du nom de domaine réservé pour lui. Tweeple n'agissant qu'en qualité d'intermédiaire technique auprès des organismes de nommage, les conditions générales de vente de ces organismes s'appliquent donc.

**4.4 - Hébergement** : L'hébergement caractérise les ressources techniques et moyens mis à la disposition du client lui permettant de publier et d'exploiter un ou plusieurs sites Internet. Il s'agit de la location annuelle d'un espace disque sur le serveur. Le Webmaster ne peut pas être poursuivi pour des défauts liés au serveur sur lequel est hébergé le site du client. La responsabilité de la gestion du serveur relève de la société d'hébergement. Dans le cas où Tweeple fera appel à une société spécialisée dans l'hébergement de sites Internet, Tweeple facturera un prix en fonction du prix demandé par l'hébergeur pour cet hébergement. Tweeple ne peut être tenu responsable des augmentations éventuelles.

**4.5 - Référencement, publicité du site** : Les moteurs de recherches permettent aux surfeurs de découvrir l'adresse d'un site qui les intéresse. La tâche du Webmaster consiste en une déclaration manuelle après des principaux moteurs de recherches (Google, Yahoo, AltaVista...) ainsi qu'éventuellement auprès d'une certaines quantités d'annuaires. Il ne peut être tenu responsable des réactions de ces sociétés.

Les offres de référencement correspondent à la mise en place dans le code source des pages d'un certain nombre de mots clés permettant aux moteurs de recherche d'indexer le site. Il s'agit ici pour Tweeple d'une obligation de moyens et non de résultats. Tweeple ne saurait garantir la présence effective du site du client dans les moteurs et annuaires. Tweeple peut avoir recours à des liens sponsorisés auprès de sociétés spécialisées afin d'optimiser le référencement pour son client.

**4.6 - Maintenance** : L'ajout de contenu ou la modification du site du client se fera suivant la procédure définie de commun accord entre les parties. Seul le Webmaster pourra rajouter du contenu, et ce, toujours sous la responsabilité du client. Durant les 12 premiers mois suivant la mise en service du site, le client aura la possibilité de demander des modifications mineures du contenu du site, à concurrence de maximum 1 heure de travail par mois. Toute modification plus importante sera facturée séparément et fera l'objet d'un avenant. Ces mises à jour comprennent la modification des pages existantes (rajout ou modification de photos, de texte, etc...). Les mises à jour de type ajouts de pages supplémentaires, de fonctions, de modules, etc... ou modifications de la charte graphique feront l'objet d'un devis supplémentaire à la demande.

**4.7 - Support technique** : Tweeple propose un support technique par e-mail et par téléphone, gratuit et limité à un nombre raisonnable d'appels téléphoniques ou de messages par mois. Ce service est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h. Le support par e-mail est fourni en permanence, sans garantie de réponse en dehors des heures de bureau. Le support technique concerne uniquement l'utilisation du site et des techniques apparentées directement à son utilisation. Tweeple tentera de répondre à toute autre question sans garantie.

#### **Article 5. Contenu du site**

Le contenu du site doit être en conformité avec les lois en vigueur. Tweeple s'engage à maintenir confidentielles les informations relatives à ses clients et ne les transmettre à des tiers qu'avec leur accord. Tweeple se réserve le droit de modifier les spécifications techniques de ses prestations à tout moment.

#### **Article 6. Obligations et responsabilité du client**

**6.1** - Le client reconnaît avoir reçu de Tweeple toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause. Ainsi, les choix effectués par le client lors de la commande ainsi qu'éventuellement par la suite, demeurent sous son entière responsabilité. Le client s'engage à fournir à Tweeple tous les documents, renseignements et informations afin de lui permettre de réaliser le site conformément aux besoins et souhaits du client.

**6.2** - En application des dispositions légales, le client est civilement et pénalement responsable du contenu de son site, des informations transmises, diffusées et/ou collectées, de leur exploitation, des liens hypertextes, des revendications de tiers et actions pénales qu'elles suscitent, notamment en matière de propriété intellectuelle, de droits de la personnalité et de protection des mineurs. Le client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur dont notamment les règles ayant trait au fonctionnement des services en ligne, au commerce électronique, aux droits d'auteur, aux bonnes mœurs et à l'ordre public ainsi que les principes universels d'usage de l'Internet, communément appelés "Netiquette". Le client garantit Tweeple contre toute action en revendication de tiers liée au contenu des informations hébergées.

**6.3** - Le client s'engage à respecter les dispositions relatives aux mentions légales obligatoires à insérer sur son site web et celles relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, en particulier celles relatives aux déclarations des traitements automatisés d'informations nominatives.

#### **Article 7. Commande**

**7.1** - La commande est effectuée par l'intermédiaire d'un bon de commande rédigé par Tweeple. La commande devient effective dès lors que Tweeple a reçu le bon de commande daté, signé par le client et accompagné du montant de l'acompte prévu.

**7.2** - Le délai de validité du bon de commande ainsi que le montant de l'acompte demandé sont stipulés dans le bon de commande.

**7.3** - Le bon de commande est un élément contractuel indissociable des présentes conditions générales de vente.

**7.4** - Tweeple se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un client avec lequel existerait un litige antérieur

**7.5** - Les suppléments éventuellement commandés à une période ultérieure doivent faire l'objet d'un nouveau bon de commande.

#### **Article 8. Prix et facturation**

**8.1** - Les prix des prestations Internet et options fournies par Tweeple font l'objet de plusieurs tarifs établis en fonction de la nature des prestations. Les tarifs en vigueur sont disponibles sur simple demande auprès de Tweeple. Les prix des prestations Internet et des options sont mentionnés dans le bon de commande. Tweeple se réserve le droit de réviser ses tarifs à tout moment. Les parties conviennent que Tweeple peut, de plein droit, modifier ses tarifs sans autre formalité que d'en informer le client. Toute modification des conditions générales ou particulières ainsi que l'introduction de nouvelles formules, options ou prix fera l'objet d'une information en ligne sur le site [www.tweeple.be](http://www.tweeple.be), ou à toute autre adresse que Tweeple viendrait à lui substituer.

**8.2** - Les offres d'hébergement facturées au client incluent un trafic prédéfini à l'avance sur le bon de commande. En cas de dépassement de ce volume de consommation, c'est une facturation au taux réel de transfert qui sera appliquée sur la base du tarif en vigueur et ce par tranche de 1 Go consommé.

**8.3** - Le client est et reste entièrement responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre

du contrat passé avec Tweeple, y compris dans le cas où un tiers payeur intervient au nom et pour le compte du client, lequel devra dans tous les cas être préalablement agréé expressément par Tweeple. Le défaut total ou partiel de paiement 30 jours après l'échéance du terme de toute somme due au titre du contrat entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- L'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le client au titre du contrat, quel que soit le mode de règlement prévu.
- La suspension de toutes les prestations en cours, objet du contrat, sans préjudice pour Tweeple d'user de la faculté de résiliation du contrat stipulée à l'article "Résiliation".
- Un intérêt de 10% l'an et entraînera de plus une majoration de la facture de 10% à titre de dommages et intérêts avec un minimum de 30 EUR.

#### **Article 9. Règlement**

Lors de l'acceptation des services, le client complétera et signera le devis, faisant office de bon de commande, émanant de Tweeple. Les modalités de paiement seront les suivantes :

- A la signature du bon de commande (devis) : 50% du prix spécifié sur le devis.
- A la mise en ligne définitive du site : le solde de la facture.

Le règlement des prestations donnant lieu à un abonnement s'effectuera à réception de chaque facture concernant la période de référence.

Pour les prestations supplémentaires hors contrat : après chaque réalisation, règlement sous 10 jours.

En cas d'annulation des services du Webmaster par le client après la signature et la réception du bon de commande et avant le démarrage des travaux, un pourcentage d'un montant de 10% du montant total de la facture sera demandé à titre de dommages et intérêts et de compensation pour services rendus. En cas d'annulation des services du Webmaster par le client pendant la réalisation des travaux, Tweeple se réserve le droit de retenir une somme au prorata des travaux effectués.

#### **Article 10. Réclamations**

Pour être valable, toute réclamation doit être adressée par écrit au siège social de Tweeple dans les huit jours qui suivent la réception de la facture. Si aucune réclamation n'est enregistrée dans ce délai, le travail et la livraison sont considérés comme étant entièrement acceptés par le client. Tout problème invoqué par le client concernant un ajout ou une partie du travail réalisé ne l'autorise pas à suspendre le paiement du travail achevé.

#### **Article 11. Délais de livraison**

Les délais de livraison sont fixés en accord avec le client selon le contrat, sous réserve que ce dernier fournisse les informations et éléments nécessaires dans les temps fixés par le cahier des charges. Le matériel destiné à la mise à jour sera publié dans les quinze jours suivant la date de son dépôt auprès de Tweeple.

#### **Article 12. Responsabilité de Tweeple**

Tweeple s'engage à mettre tous ses moyens en oeuvre pour délivrer dans des conditions optimales ses services de webmaster au client. La responsabilité de Tweeple envers le client ne pourrait être engagée que pour des faits établis qui lui seraient exclusivement imputables.

Du fait des caractéristiques et limites de l'Internet, Tweeple ne saurait voir sa responsabilité engagée pour notamment :

1. le contenu des informations transmises, diffusées ou collectées ainsi que tous fichiers, notamment les fichiers d'adresses, mais aussi le son, le texte, les images, les données accessibles sur le site et ce à quelque titre que ce soit ;
2. les difficultés d'accès au site hébergé du fait du non respect total ou partiel d'une obligation du client, d'une défaillance et/ou d'une saturation à certaines périodes des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier de son ou ses fournisseurs d'accès ;
3. le non acheminement de courriers électroniques ou articles de forum de discussion ;
4. la contamination par virus des données et/ou logiciels du client, dont la protection incombe à ce dernier ;
5. les intrusions malveillantes de tiers sur le site du client et/ou dans les boîtes aux lettres électroniques du client ;
6. les dommages que pourraient subir les équipements connectés à la plate-forme d'hébergement

- (terminaux du client) ou leur mauvaise utilisation, ceux-ci étant sous l'entière responsabilité du client ;
7. les détournements éventuels de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le client ;
  8. les préjudices indirects, c'est à dire tous ceux qui ne résultent pas directement et exclusivement de la défaillance partielle ou totale des services fournis par Tweeple, tels que préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de clients.

Tweeple se réserve le droit d'interrompre temporairement l'accessibilité à ses services pour des raisons de maintenance sans droit à indemnités. Cependant, Tweeple s'engage à mettre en oeuvre tous les moyens dont il dispose pour minimiser ce type d'interruption. Tweeple est non responsable de la perte de revenus due à une interruption ou une défaillance de service.

Tweeple ne peut être tenu responsable de la perte de données sur les serveurs d'hébergement qu'il met à disposition de ses clients. Cependant Tweeple s'engage à tout mettre en oeuvre pour sécuriser les données de ses clients et effectuer des sauvegardes régulières. Il s'agit ici d'une obligation de moyens et non de résultats.

### **Article 13. Cas de force majeure**

En cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence des tribunaux belge, rendant impossible l'exécution par l'une ou l'autre partie de ses obligations, les obligations respectives de Tweeple et du client seront dans un premier temps suspendues. Au cas où la suspension excède un délai de deux mois, le contrat pourra être résilié de plein droit à l'initiative de l'une ou l'autre des parties. Tweeple et le client seront alors déliés de leurs engagements, sans qu'une quelconque indemnité soit due de part et d'autre de ce fait.

Tweeple ne sera pas tenu pour responsable pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution serait due à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnue par la jurisprudence.

### **Article 14. Durée du contrat**

Le contrat entre en vigueur à compter de la date de sa signature par les deux parties. Il est signé pour une durée de 1 an à compter de la livraison des travaux de personnalisation. A l'issue de cette période, concernant les prestations d'hébergement, maintenance et suivi, chaque partie peut y mettre fin à condition d'avoir notifié sa décision à l'autre partie par lettre recommandée avec avis de réception 3 mois avant la date anniversaire du contrat. A l'expiration de cette période d'une année, le contrat se renouvellera par tacite reconduction et par période de 12 mois sauf faculté pour l'une des deux parties d'y mettre fin à chaque date anniversaire, moyennant le respect d'un préavis de 3 mois signifié à l'autre partie par lettre recommandée avec avis de réception.

Cette dénonciation ne donne droit à aucun remboursement ni aucun avoir. La dénonciation emporte règlement par le client de ses obligations financières vis à vis de Tweeple. Toute période de facturation entamée reste due.

### **Article 15. Suspension des services**

En cas de non respect par l'une des parties de l'une quelconque de ses obligations, le présent contrat sera résilié de plein droit un mois après envoi par l'autre partie d'une mise en demeure demeurée infructueuse, par lettre recommandée avec avis de réception précisant les fautes contractuelles reprochées.

Tous défaut de retard de paiement de la part du client ainsi que le non respect des obligations au titre des présentes conditions générales entraîne une suspension automatique des services. Le client est averti par lettre recommandée et un montant de trente (30) euros lui sera facturé à titre de frais de dossier pour la facture concernée. La résiliation du contrat liant le client à Tweeple est encourue de plein droit trente (30) jours après mise en demeure par lettre recommandée restée infructueuse.

### **Article 16. Respect des droits d'auteur et traitement des images**

Le client s'engage à fournir uniquement des images ou du texte dont l'autorisation de reproduction lui a été accordée par les détenteurs de ces droits. Les images ou les textes dont le client est l'auteur ne pourront pas être protégés contre la reproduction par des tiers à cause des techniques informatiques. Le client autorise Tweeple à effectuer des traitements informatiques pour optimiser les images fournies, sans toutefois en modifier la teneur ou le sens sans son autorisation. Le copyright des créations graphiques ou programmation est possession du client et est transféré lors du paiement du solde de la facture.

### **Article 17. Confidentialité**

Chacune des parties devra considérer comme confidentiel, pendant la durée du contrat et après son expiration, les informations, documents, systèmes, savoir-faire, formules ou données quelconques en provenance de l'autre partie dont il pourrait avoir eu connaissance à l'occasion de l'exécution du contrat, et ne devra les divulguer à quelques tiers que ce soit, ni les utiliser en dehors des besoins du contrat.

### **Article 18. Informatique et libertés**

Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent, qu'il peut exercer auprès de Tweeples. Tweeples s'engage à ne pas communiquer, gratuitement ou avec contrepartie, les coordonnées de ses clients à un tiers.

### **Article 19. Modifications**

Les parties conviennent que Tweeples peut, de plein droit, modifier son service sans autre formalité que d'en informer le client et/ou de porter ces modifications dans les conditions générales en ligne.

### **Article 20. Loi applicable - Attribution de compétence**

Le contrat de création de site est soumis à la loi belge. En cas de litige survenant à l'occasion du contrat, tant pour ce qui concerne son interprétation que son exécution, et éventuellement après une tentative de recherche d'une solution amiable, compétence expresse est attribuée aux juridictions compétentes du ressort des tribunaux de Mons, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgences ou les procédures conservatoires.

### **Conditions de Garantie**

Tweeples offre une garantie à vie sur les sites développés par ses soins. Les sites créés par Tweeples sont garantis contre tout bug pour la durée et aux conditions mentionnées ci-dessous :

1. La garantie porte sur la création de code en différents langages de programmation.
2. La durée de la garantie est illimitée.
3. La garantie prend effet à partir de la date du paiement du solde de tout compte.
4. La garantie s'applique uniquement au site d'origine livré par Tweeples. Seules les pages entièrement développées par Tweeples sont qualifiées d'origine. Toutes modifications apportées par un tiers à l'un des fichiers entraînent l'annulation totale de cette garantie.
5. La garantie s'applique également sur les mises à jour d'un site créé par Tweeples et réalisées par ses soins.
6. Le code développé par Tweeples, livré au client pour qu'il l'intègre lui-même dans un site, est également sous garantie. Toutefois Tweeples n'est en aucun cas responsable pour la totalité de la page dans laquelle ledit code a été inclus.
7. Est qualifié de bug tout problème survenant au sein d'une page et entraînant le non affichage ou l'affichage incomplet de la page, tout dysfonctionnement des pages en interaction avec la base de données, toute définition incorrecte des objets de la base.
8. N'est pas qualifié de bug tout problème dû au dysfonctionnement du serveur, de la base de données, aux problèmes de connexion, au dysfonctionnement de la ligne téléphonique ou à la surcharge du réseau.
9. La garantie couvre gratuitement la recherche du bug, la réparation du bug et l'intégration des modifications au reste du site.
10. La garantie ne couvre pas les bugs dus à une installation ou une intégration du site effectuée par des tiers.
11. La garantie ne couvre pas les bugs dus à un déplacement des pages à l'intérieur du site effectué par des tiers.
12. Pour bénéficier des réparations sous garantie, le client doit annoncer le problème par écrit ou par e-mail à Tweeples.
13. Le code créé par Tweeples est entièrement garanti. Toutefois, tous problèmes indépendants de Tweeples, tel que, notamment, la défaillance d'un hébergeur, n'entrent pas dans les conditions de garantie de Tweeples.