

### Généralités

#### Article 1

Les présentes conditions générales visent à régler la relation contractuelle entre le client et Impaprint SPRL enregistrée auprès de la Banque-Carrefour des entreprises sous le numéro BE 0454 956 625, exerçant sous la dénomination commerciale "Dreamcom", ci-après « Dreamcom » ou « l'entreprise ».

L'entreprise a comme activité la réalisation de marketing digital et de graphisme design, l'impression de brochure, flyers ou panneaux divers, la gestion de campagne postale (mailing), la création de site Internet, et la création d'outils informatique de communication, ainsi que toutes les activités reprises et précisées dans l'objet social de l'entreprise et auprès de la Banque Carrefour des Entreprises, ci-après « les prestations ».

#### Article 2

Les présentes conditions générales sont applicables aux activités/prestations reprises ci-dessous, exercées par l'entreprise et pour lesquelles le client, tant professionnel que particulier, a donné son accord, conformément à l'article 5.

Sont visées, notamment, mais sans être exhaustive, les activités suivantes :

- la réalisation de marketing digital et de graphisme design en matière de visuels : conseils, création de logo et mise en page de tous vos supports de communication ;
- l'impression de brochures, flyers, affiches, fardes, documents administratifs, produits de luxe, etc. , et aussi enseigne, panneau, beach flags, roll-up, etc. ;
- la gestion de campagne postale (postal mailing) : un service « All in » pour vos campagnes postales, toutes boîtes ou courriers adressés, gestion de la data base, impression, mise sous pli et dépôt poste à des tarifs avantageux ;
- la création de site Internet (website and development) : votre site « vitrine » ou votre « web shop » sur mesure, accessible depuis n'importe quel appareil, avec ou sans outil de mise à jour, référencement naturel ou optimisé ;
- la création d'outils informatique de communication (Com's Tools) : des outils de Com. développés en interne, accessibles à des entreprises de toutes tailles, SMS, e-mail, optimisation de courrier postal, rappels de paiement, factures, promotions, informations, etc..

### Application des conditions générales

#### Article 3

§1. Les présentes conditions générales prévalent sur toutes autres conditions générales ou particulières. Elles pourront être modifiées à tout moment par l'entreprise. Celle-ci s'engage à en informer le client dans les plus brefs délais. La nouvelle version des conditions générales ne sera applicable qu'aux contrats conclus postérieurement à leur entrée en vigueur.

§2. Le client est lié par ces conditions générales dès apposition de sa signature sur le devis telle que mentionnée à l'article 5. Par apposition de sa signature comme précité, le client déclare en avoir pris connaissance et les avoir comprises.

En cas de validation du devis par voie électronique, le client est lié par ces conditions générales dès accord transmis à l'entreprise par la voie électronique.

### Obligation de moyens

#### Article 4

Les prestations sont qualifiées d'obligations de moyens sauf stipulation expresse contraire. L'entreprise s'engage à mettre tout en œuvre en vue de la réalisation de la commande. L'entreprise n'est cependant pas tenue de mettre en œuvre des moyens de nature disproportionnée au regard de l'objectif à atteindre.

### Devis – Prix et documents contractuels

#### Article 5

§1. Le devis remis au client par l'entreprise à une validité de 30 jours calendrier pour une prestation à réaliser dans les 3 mois suivants. Le devis peut également mentionner d'autres délais en fonction du projet.

§2. Les prix mentionnés sur le devis s'entendent HTVA. Le client pouvant prétendre à un taux réduit de la TVA ou à une exonération de la TVA, doit fournir à cet égard toute justification requise nécessaire au moment de la signature du devis.

§3. Ce devis est établi sur base des besoins formulés par le client. Toute modification formulée par le client, que ce soit dans le texte, dans la manipulation ou l'emplacement des illustrations, dans les formats, ou dans le travail d'impression et/ou de reliure, donnera lieu à une modification du devis et, le cas échéant, du coût de la prestation, ainsi que du délai d'exécution du, entre autres, au temps d'arrêt des machines dans l'attente de l'épreuve du « bon à tirer ».

L'accord du client, quant au contenu du devis, peut-être est donné

- par apposition de sa signature sur le devis accompagnée de la mention manuscrite « Bon pour accord » et de la date de signature ;
- par confirmation transmise par courrier électronique.

En tout état de cause, le devis peut être retourné signé par écrit ou par courrier électronique, pour autant que l'accord du client y soit mentionné de manière visible, identifiable et non-équivoque.

§4. Dans le cas où le devis a été émis par l'entreprise de manière informatique, e.a. par échanges de courriers électroniques, le client accepte expressément que les échanges de courriers électroniques constituent la relation contractuelle et peuvent servir de preuve quant à l'existence de celle-ci.

§5. Des remises ou ristournes peuvent être accordées au client. Ces remises et ristournes ne constituent aucunement un droit dans le chef du client. Elles sont accordées compte tenu de la relation professionnelle existant entre l'entreprise et le client.

Elles sont par ailleurs, strictement liées au contrat concerné et ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'une généralité.

§6. Sur demande du client, l'entreprise effectue un tirage d'une épreuve simple. Des tirages d'épreuves de haute qualité, soignées, en couleurs fidèles au résultat définitif, et/ou sur papier du tirage, peuvent être demandées à l'entreprise par le client. Elles seront facturées en sus au client.

§7. Par ailleurs, par le seul fait de transmettre les éléments de production (matières premières, modèle, copie, fichiers digitaux, etc.) à l'entreprise permettant la conception d'une épreuve ou d'un projet, le client s'engage de manière ferme à confier l'exécution du travail à l'entreprise. A défaut, le client s'engage à dédommager l'entreprise des frais encourus et à procéder au paiement de la facture liée à la réalisation de l'épreuve ou du projet, conformément à l'article 7 des présentes conditions générales de vente.

### Article 6

§1. Le prix des prestations est établi avec précision et minutie par l'entreprise, sur base des éléments fournis par le client.

§2. L'entreprise conserve la possibilité de modifier le prix des prestations pour des raisons indépendantes de sa volonté. Sont, entre autres, considérées comme raisons indépendantes de sa volonté :

- les modifications formulées par le client après signature du devis. Toute modification de ce type devra être formulée par écrit auprès de l'entreprise. L'entreprise reste libre d'accepter ou de refuser la demande de modification ;
- les demandes supplémentaires formulées par le client après livraison du travail et non-comprises dans le devis telle que mentionnée à l'article 5.

Le cas échéant, l'entreprise en informera le client. Le client reste libre d'accepter ou de refuser la modification du prix de la prestation. En cas de refus du client, l'acompte payé, conformément à l'article 7, reste acquis à l'entreprise.

§3. Les montants des prix proposés par l'entreprise sont indexés lors de l'augmentation de l'indice de calcul des salaires, et/ou des prix des matières premières. Les prix seront revus conformément à la formule d'indexation de Febelgra, qui sera envoyée sur demande au client.

### Paiements des services

#### Article 7

§1. Le paiement des services par le client est effectué de la manière suivante :

- un acompte représentant 1/3 du montant total du devis TVAC est dû par le client à la signature du devis conformément à l'article 5 ;
- un deuxième acompte représentant 1/3 du montant du devis TVAC est dû par le client lors de la présentation du bon à tirer ;
- paiement du solde du montant à la livraison des prestations finales, et sur présentation d'une facture émise par l'entreprise.

Quelle que soit l'issue de la relation contractuelle, les acomptes précités restent, dans tous les cas, acquis à l'entreprise.

L'entière des frais d'affranchissement ou de livraison sont à charge du client et sont payés lors de la signature du devis pour accord.

La facture est payable dans sa totalité au comptant (c'est-à-dire transmission de la facture au client) ou à l'échéance convenue, à l'exception des modalités prévues pour les acomptes.

En cas de commande nécessitant la réalisation de prestations en plusieurs étapes, ou de la commande de diverses prestations, chaque prestation ou chaque étape de réalisation est facturable individuellement. Chaque facture émise est soumise aux modalités de paiement telles que prévues au sein du présent article.

§2. Toute facture impayée à l'échéance, même partiellement sera productive de plein droit et sans qu'une mise en demeure ne soit nécessaire, d'un intérêt de retard fixé conformément à la loi du 02/08/2002 relative à la lutte contre les retards de paiement dans les transactions commerciales (soit 8 % au 01/01/2019). En cas de retard de paiement de plus de trente jours, le montant de la facture sera augmenté de 15% avec un minimum de 150,00 EUR, à titre de clause pénale conventionnelle, forfaitaire et irréductible.

Le cas échéant, l'entreprise exigera le paiement immédiat de toutes les factures (non-échues) et de tous les autres montants dus encore en cours et pour lesquels l'entreprise a accordé un délai de paiement au client. L'entreprise se réserve le droit de suspendre l'exécution des contrats en cours jusqu'à paiement total des montants demandés au client.

§3. Lorsque le client demande expressément à l'entreprise d'émettre la facture à destination d'un tiers à la relation commerciale, il devient solidairement responsable en cas de non-paiement de la facture émise conformément à sa demande. L'entreprise

se réserve le droit, par conséquent, de solliciter le paiement soit auprès du client, soit auprès du tiers débiteur, soit de manière partielle auprès des deux parties.

§4. En cas d'annulation de commande après le début de son exécution ou en cas de suspension temporaire de celle-ci, effectuée à l'initiative du client, l'entreprise procédera à la facturation des prestations telles qu'effectuées au moment de l'annulation ou de la demande de suspension. Outre la facturation des prestations, le montant sera majoré d'une indemnité conventionnelle de 15 % du montant de la facture, avec un minimum de 75,00 EUR, émise et ce en raison du bénéfice espéré et non-obtenu par l'action du client.

Par ailleurs, en cas d'interruption d'une commande, sur initiative de l'entreprise, mais en raison d'un retard du client dans les actions qui lui sont demandées, l'entreprise procédera à la facturation comme reprise ci-avant, au terme d'un délai d'un mois calendrier.

§5. L'entreprise ne procédera à la restitution de toutes les matières premières, documents, éléments de fabrication, objets, marchandises ou fournitures, fournis par le client pour l'exécution d'un travail ou d'une prestation ainsi qu'à la livraison de tous les documents ou objets réalisés suite à l'exécution d'une commande qu'au moment du paiement complet des prestations. Dans ce cadre, l'entreprise bénéficie, par conséquent, d'un droit de rétention.

§6. Le client n'acquiert la propriété des prestations qu'après paiement total des montants dus pour leur réalisation. Cependant, les risques que peuvent encourir les prestations seront à charge du client dès que celles-ci sont prêtes à être livrées.

#### **Délais et modes de livraison**

##### *Article 9*

§1. Les prestations ne sont planifiées par l'entreprise qu'après réception du devis signé par le client, conformément à l'article 5 des présentes conditions générales et de la réception de l'acompte tel que mentionné à l'article 7.

§2. L'entreprise mentionne, à la demande du client, un délai de réalisation des prestations souhaitées. Ce délai ne prend cours qu'à la date de réception de l'acompte mentionné à l'article 7, à la signature du devis. Ce délai est uniquement mentionné à titre indicatif et peut être prolongé pour des raisons indépendantes de la volonté de l'entreprise (e.a. maladie, accident, événement de force majeure, problèmes techniques ou informatiques).

Le cas échéant, l'entreprise n'est aucunement redevable au client d'un quelconque paiement visant à indemniser le retard.

§3. Tout retard imputable au client comme par exemple un retard dans le renvoi du bon à tirer par le client, entraînera un allongement des délais de réalisation. Aucune indemnité de retard n'est due par l'entreprise au client.

§4. Le client marque expressément son accord pour une livraison dans les locaux de l'entreprise. Auquel cas, un montant forfaitaire sera facturé en surplus par l'entreprise au client, couvrant l'emballage et le transport. Les risques liés au transport sont uniquement à charge du client et ce, dès la prise en charge de la commande à livrer par le transporteur.

#### **Spécificités liées aux prestations**

##### *Article 10*

§1. Les prestations sont réalisées sur base de données et informations transmises et formulées par le client. L'entreprise ne peut effectuer les prestations que sur base des informations qui lui sont transmises. Elles doivent, par conséquent être transmises endéans les délais demandés. A défaut de la transmission des informations dans les délais requis, l'entreprise ne sera plus en mesure de garantir le calendrier proposé pour la réalisation des prestations.

§2. L'entreprise transmet un « bon à tirer » au client. Le client, après apposition de sa signature sur le « bon-à-tirer » ainsi que de la date de la signature, décharge l'entreprise de toute responsabilité concernant des erreurs ou des omissions qui seraient constatées éventuellement pendant ou après l'impression. Le « bon-à-tirer » reste la propriété de l'entreprise et pourra servir de preuve en cas de litige.

§3. Sauf stipulation contraire dans le devis, les fichiers originaux permettant la réalisation des prestations ne sont pas transmis au client. Ils restent la propriété de l'entreprise.

§4. Pour le papier, le carton et le matériel de reliure utilisés par l'entreprise, le client accepte les tolérances définies par les fabricants de ce matériel.

L'entreprise peut livrer et facturer 5 % supplémentaire du prix initial (pour un minimum de 100 exemplaires) des exemplaires initialement commandés. Pour les imprimés exigeant une finition complexe ou particulièrement difficile, l'entreprise peut livrer et facturer 20 % supplémentaire du prix initial (pour un minimum de 200 exemplaires) des exemplaires initialement commandés. Les exemplaires sont toujours calculés au prix d'exemplaires supplémentaires.

§5. Des écarts ou fluctuations minimales en matière de couleur sont possibles et ne peuvent en aucun cas entraîner la nullité de la commande.

L'entreprise s'engage à utiliser les normes actuelles en matière de fixation, décoloration, imperméabilité, etc. et ne peut garantir l'uniformité totale d'un document coloré, compte tenu des techniques d'impression actuelles.

§6. Toutes les prestations seront exécutées avec les matières premières habituellement disponibles. Toutes les exigences particulières, telles que l'encre inaltérable ou convenant pour des produits alimentaires, doivent être communiquées au client lors de l'établissement du devis. Si ces exigences sont transmises ultérieurement une modification du devis sera effectuée et, le cas échéant, du coût de la prestation.

#### **Mise à disposition de matériel et conservation**

##### *Article 11*

§1. Tout matériel mis à disposition de l'entreprise par le client doit être emballé et livré dans le temps imparti stipulé sur le devis conformément au calendrier de production, dans les locaux de l'entreprise sis Zi Martinrou, rue du Rabiseau 15 à 6220 Fleurus.

\* Tous droits réservés – **Légal PME – Anne Mauhin** – 04/2019. Le présent document est mis à disposition du client et est destiné à l'usage de l'entreprise. Il ne peut, en aucun cas, être transmis à un tiers sans l'accord exprès et écrit de son auteur. La modification de ce document après envoi, n'engage que la responsabilité du client. En aucun cas le rédacteur n'est responsable d'une modification effectuée sans un conseil de sa part.

L'apposition de la signature de l'entreprise pour réception des documents de transport ne confirme que la réception dudit matériel. Elle n'engage aucunement l'entreprise dans la réalisation de quelque prestation que ce soit.

§2. Lorsque le client fournit du matériel prépresse digitale, il est tenu de fournir la version imprimée. A défaut, l'entreprise ne peut être tenue responsable du résultat du flashage. Si le client met des fichiers digitaux à la disposition de l'entreprise, il est lui-même tenu de conserver les fichiers originaux et est responsable de la qualité de ces fichiers.

§3. L'entreprise n'est pas responsable de la qualité typographique des modèles prêts à imprimer ou des fichiers mis en pages par le client.

Hormis le dol et la faute lourde de la part de l'entreprise, de ses employés ou de ses sous-traitants, toute difficulté ou retard de production, résultant de problèmes relatifs aux matériaux fournis, prolongeront le délai de livraison et augmenteront le prix à concurrence des coûts supplémentaires liées et survenus en raison des problèmes précités.

§4. L'entreprise n'est pas tenue de conserver le matériel fourni par le client, comme des éléments de production tels que des compositions, des films, des montages, des découpes, des projets, des dessins, des disquettes, des programmes, ou encore des données digitales. Le cas échéant, la conservation est effectuée aux risques du client, qui libère expressément l'entreprise de toute responsabilité relative à la conservation (notamment la perte ou les dégâts) sauf en cas de dol ou de faute lourde de la part de l'entreprise.

§5. Sur demande écrite du client, l'entreprise peut souscrire une assurance en la matière. Le cas échéant, les frais seront portés à charge du client et reprise au sein d'une facture soumise aux modalités de paiement visées à l'article 7 des présentes conditions générales.

L'assurance couvre les frais de réparation de la détérioration du matériel. La dépréciation qui peut s'en suivre et les détériorations indirectes ne sont pas couvertes.

#### **Utilisation des prestations**

##### *Article 11*

§1. Les prestations sont réalisées en vue de leur utilisation dans un contexte et sur des supports de communication spécifiques.

§2. Si le client souhaite faire usage des prestations dans un contexte ou sur des supports de communication différents de ceux précisés dans le devis telle qu'émis par l'entreprise conformément à l'article 5, il est tenu d'obtenir l'accord explicite de l'entreprise. L'entreprise sera en droit, le cas échéant, de réclamer le paiement de droits d'auteur pour l'usage qui en est fait.

§3. Le non-respect du contenu du présent article peut donner lieu, outre les droits d'auteur précités, à la demande en paiement de dommages et intérêts par l'entreprise.

#### **Propriété intellectuelle & droits d'auteur**

##### *Article 12*

§1. Les droits intellectuels relatifs à tous les éléments constituant les prestations réalisées (notamment, mais sans être exhaustifs, les éléments relatifs au design ou au graphisme) sont et restent la propriété de l'entreprise, à l'exception de la propriété relative aux supports de communication matériel livrés au client ainsi que du matériel de production nécessaire fourni par le client.

§2. Compte tenu du §1 du présent article, le client ne peut, en aucun cas, modifier les prestations sauf accord explicite de l'entreprise formulée par écrit dans une convention de cession des droits d'auteur, et notamment du droit de reproduction.

En cas de modification non-autorisée, l'entreprise bénéficie de la possibilité de réclamer des droits d'auteur ainsi que, le cas échéant, des dommages et intérêts. La responsabilité de l'entreprise ne peut, en aucun cas, être mise en cause dès lors qu'une modification est effectuée par le client. Par ailleurs, la responsabilité de l'entreprise est limitée aux situations visées à l'article 13 des présentes conditions générales.

§3. L'entreprise conserve la possibilité d'utiliser les éléments relatifs aux prestations réalisées à destination d'autres clients (notamment le savoir-faire), pour autant que cela ne porte pas un préjudice direct et chiffrable au client ayant commandé la prestation initiale.

§4. Les éléments utilisés pour réaliser la prestation comme par exemple les différents types de support de transfert de données numérisées, demeurent la propriété de l'entreprise. L'entreprise peut les transférer sur demande formulée par écrit du client, conformément au §2 de l'article 12 des présentes conditions générales.

L'entreprise se réserve l'exclusivité de l'outil de production qu'elle peut être amenée à créer dans le cadre d'une prestation pour un client, sauf stipulation expresse fixée par écrit dans une convention entre le client et l'entreprise.

§5. En aucun cas le client ne peut s'opposer à la mention des coordonnées de l'entreprise sur les prestations.

#### **Limitation de responsabilité**

##### *Article 13*

§1. L'entreprise n'est aucunement responsable des conséquences dommageables causées aux tiers en raison de l'utilisation des prestations réalisées qui est faite par le client. L'entreprise n'est, en outre, aucunement responsable des dommages causés aux tiers en raison du contenu des prestations réalisées sur demande du client.

§2. En cas de mise en cause, par le client ou par un tiers, de la responsabilité de l'entreprise, celle-ci est, dans tous les cas, limitée au montant des prestations réalisées et payées par le client. En aucun cas, le montant du dommage ne peut tenir compte d'un bénéfice espéré et non-réalisé ou d'une perte potentiellement évitée dans le chef du client ou d'un tiers.

§3. Si le client fournit des éléments, notamment graphiques, à l'entreprise en vue de la réalisation des prestations, le client garantit que ces éléments peuvent être utilisés conformément à la législation relative aux droits d'auteurs (« éléments quittes et libres

de tous droits », achetés par ou propriété du client). Outre ce qui précède, lorsque le client fournit des éléments constituant des « données personnelles » à l'entreprise, il s'engage à respecter, à cet effet, le Règlement général sur la protection des données 2016/679.

Dans cette situation, la responsabilité de l'entreprise ne peut aucunement être mise en cause en raison d'une utilisation non conforme à la législation précitée des éléments transmis par le client. Seul le client sera tenu d'indemniser l'auteur en cas de reconnaissance du droit de celui-ci.

§4. Le type de caractère ainsi que la mise en page seront librement choisis par l'entreprise, sauf stipulation expresse du client. Dans cette situation, l'entreprise n'est aucunement responsable de la qualité typographique des modèles prêts à imprimer ou des fichiers mis en pages transmis par le client pour la réalisation de la prestation.

§5. L'entreprise n'est aucunement responsable de la qualité du produit fini si le client n'a pas demandé de tirage de qualité en sus du devis, conformément au §6 de l'article 5 des présentes conditions générales.

§6. L'entreprise effectue les corrections conformément à la demande du client. L'entreprise ne peut, en aucun cas, être tenue responsable des fautes d'orthographe, des erreurs linguistiques et grammaticales, non indiquées par le client.

§7. L'entreprise n'est en aucun cas responsable d'une erreur due à une demande de modification transmise oralement ou par téléphone par le client, et exécutée telle quelle.

§8. L'entreprise ne peut être tenue responsable des altérations et/ou dégâts occasionnés aux produits lors de la pose ou de la dépose (effectuée par le client ou tout autre personne mandatée par le client) des produits fournis, si les prescriptions de l'entreprise en la matière n'ont pas été scrupuleusement suivies.

§9. L'entreprise est déchargée de toute responsabilité en cas de force majeure, et plus généralement, dans toutes les circonstances qui empêchent, réduisent ou retardent l'exécution du travail par l'entreprise, ou qui causent une aggravation excessive des engagements pris par cette dernière. L'entreprise peut, dans ce cadre, réduire les engagements, rompre la convention ou en annuler l'exécution, sans qu'elle ne soit tenue de payer une quelconque indemnisation. De telles circonstances sont entre autres : guerre, guerre civile, mobilisation, troubles, grève, lock-out, tant dans le chef de l'entreprise que de ces sous-traitants, rupture de machines, incendie, interruption des moyens de transport, difficultés d'approvisionnement des matières premières, matériaux et énergie, ainsi que des restrictions ou des dispositions d'interdiction imposées par les autorités.

§10. En cas d'erreur ou de mauvaise finition, la responsabilité de l'entreprise est limitée à la reprise des exemplaires non conformes qui seront déduits du prix des exemplaires supplémentaires et ne peut donner droit à des dommages et intérêts, sauf en cas de dol ou de faute lourde dans le chef de l'entreprise, de ses employés ou de ses sous-traitants.

#### Fin des prestations

Le client ne peut mettre fin à l'exécution d'une prestation de type périodique, c'est-à-dire une prestation composée de travaux partiels récurrents, que moyennant le respect d'un délai de préavis fixé de la manière qui suit :

- 3 mois de préavis pour un travail de type périodique représentant un chiffre d'affaires annuel inférieur à 7 500,00 EUR ;
- 6 mois pour un travail de type périodique représentant un chiffre d'affaires annuel inférieur à 25 000,00 EUR ;
- 1 an pour un travail de type périodique représentant un chiffre d'affaires annuel de 25 000,00 EUR ou plus.

Le préavis doit être signifié par lettre recommandée à l'entreprise. Le préavis prend cours le 3<sup>ème</sup> jour ouvrable qui suit la date d'envoi du recommandé, date de la poste faisant foi. En cas de non-respect des délais, le client est tenu de dédommager l'entreprise pour le manque à gagner subi en raison du non-respect de ce qui précède.

**Dans le cadre de la solution pv-rappels.be**, le client s'engage pour un contrat de 3 ans minimum et peut y mettre fin moyennant des frais de rupture selon la période écoulée :

- < 12 mois : 900 € HTVA
- 12 à 24 mois : 600 € HTVA
- 24 à 36 mois : 300 € HTVA

Au-delà de cette période de 3 ans, le contrat est reconductible tacitement et peut être stoppé via courrier recommandé au moins 3 mois avant la date anniversaire de celui-ci. Une année entamée est une année due.

#### Confidentialité et données à caractère personnel

##### Article 14

§1. Toute donnée à caractère personnelle concernant le client telle que définie par le règlement européen sur la protection des données 2016/679 et la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel est traitée dans le respect de ceux-ci. Elles sont conservées uniquement pour des actions spécifiques à l'entreprise et ne sont, en aucun cas, transmises à des tiers ni à des fins de marketing direct ni pour toute autre finalité ; Les données conservées par l'entreprise sont les suivantes : nom, prénom, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone, compte bancaire, numéro de TVA,

Le client dispose de la possibilité

- de s'opposer, sur simple demande et gratuitement, au traitement de ses données personnelles ;
- d'accéder, gratuitement, aux données le concernant conservées par l'entreprise et d'obtenir rectification des données qui seraient incomplètes, inexacts ou non pertinentes.

- de s'opposer, pour des raisons sérieuses et légitimes, à ce que les données conservées fassent l'objet d'un traitement ;
- de demander la suppression des données le concernant à l'entreprise pour autant que leur conservation ne soit pas imposée par des obligations légales ;
- de demander la portabilité de ses données détenues par l'entreprise à un tiers.

Toute demande concernant ce qui précède doit être adressée par écrit à L'entreprise, soit par courrier, soit par l'intermédiaire de son site internet [www.dreamcom.be](http://www.dreamcom.be) ou par e-mail à [info@dreamcom.be](mailto:info@dreamcom.be).

§2. L'entreprise peut divulguer à des tiers des informations personnelles sur requête de toute autorité légalement autorisée à en faire la demande. L'entreprise peut également les divulguer si cette transmission est requise, en toute bonne foi, pour se conformer aux lois et règlements, pour protéger ou défendre ses droits ou ses biens ou si elle estime que le client est un danger, pour lui ou pour un tiers.

#### Références

##### Article 15

Le client autorise l'entreprise à

- mentionner son nom et son logo à des fins promotionnelles ou commerciales,
- diffuser sur son site internet, sur les réseaux sociaux, ainsi que sur tout autre document physique ou virtuel, les prestations réalisées à des fins, notamment, de prospection, de présentation ou de référence.

#### Réclamation

##### Article 16

§1. Toute réclamation quelconque du client devra être effectuée immédiatement de manière verbale, confirmée par écrit au plus tard dans les 8 jours de la fin de la prestation, cachet de la poste faisant foi.

Si le client ne prend pas livraison des prestations, le délai de huit jours commence à courir à partir de la date de l'invitation à prendre livraison des prestations et, à défaut, à partir de la date de facturation.

Si l'entreprise ne reçoit aucune réclamation dans le délai imparti, le client est considéré accepter toutes les prestations.

L'entreprise s'engage à mettre tout en œuvre pour trouver une solution amiable et convenant à toutes les parties.

§2. Pour autant qu'une réclamation soit effectuée par le client dans les délais prévus au §1 qui précède, et pour autant que l'entreprise l'accepte, le montant de la réclamation sera limité au montant des prestations réalisées diminué des frais réels supportés par l'entreprise.

§3. Si le client utilise tout ou partie des prestations livrées, les fait envoyer par courrier à des tiers ou les confie à une société de distribution, il est considéré accepter l'ensemble des prestations.

Les défauts relevés sur une partie des marchandises livrées ne permettent pas au client de refuser l'intégralité de la commande.

#### Résolution de litiges et tribunaux compétents

##### Article 17

En cas de litige, la médiation entre l'entreprise et le client est privilégiée. A cet effet, les parties s'engagent à participer à au moins une rencontre de médiation organisée par un médiateur agréé par la Commission fédérale de médiation. Si toutefois, après cette rencontre, aucun accord ne semble possible, les tribunaux compétents sont ceux de l'arrondissement judiciaire du domicile et siège social de l'entreprise.

#### Nullité

##### Article 18

L'éventuelle nullité d'une disposition des présentes conditions générales n'influence en rien la nullité de l'ensemble. Si une clause est rendue nulle, les parties s'engagent à conclure une clause présentant un effet similaire et l'insérer dans les présentes conditions générales.

#### Application du droit belge

##### Article 19

Toutes les dispositions non précisées dans les présentes conditions générales sont réglées par le droit belge en vigueur au moment de la conclusion du contrat.