



**CARE
SOLUTIONS**

ADDING VALUE TO YOUR ORGANISATION!

Conditions générales

Table des matières

1. Acceptation de nos conditions	2
2. Délai de livraison.....	2
3. Prix.....	2
4. Durée et fin du contrat.....	3
5. Force majeure.....	3
6. Transport	4
7. Paiement.....	4
8. Livraison ou mise en place	5
9. Retour ou échange.....	5
10. Réserve de propriété	6
11. Droit de propriété - licence	7
12. Transmission des risques	8
13. Réclamations – contestation de factures.....	8
14. Responsabilité dans le cadre des biens et services.....	8
15. Faute professionnelle grave	10
16. Location de biens.....	11
17. Utilisation des coordonnées du client	11
18. Garantie	11
19. Droit applicable	12
20. Litiges.....	12

1. Acceptation de nos conditions

Sauf accord préalable par écrit, CARE SOLUTIONS NV, le fait que le client nous confie une commande, un travail ou un service impliquera qu'il acceptera toutes les conditions de vente indiquées ci-après. Les conditions générales de vente qui figurent sur les documents de nos clients ne nous sont pas opposables.

Les conditions générales d'achat du client ne sont pas d'application, sauf si CARE SOLUTIONS NV envoie un contrat écrit avec notre accord. L'acceptation des bulletins de commande ou l'envoi d'une confirmation de commande n'implique jamais que CARE SOLUTIONS NV accepte les conditions d'achat du client.

2. Délai de livraison

Le délai de livraison ou de la mise en place n'est donné qu'à titre indicatif sur le devis ou le bon de commande. Le fait que ce délai soit dépassé pour quelque cause que ce soit ne donne aucun droit à l'acheteur à des dommages-intérêts, une pénalité, une annulation de la commande ou à une rupture du contrat.

2

3. Prix

- a) Pour toutes les commandes les prix en vigueur au jour de la commande des biens ou des services ou solutions logiciels sont facturés. Une fois commandé, le prix n'est plus ajusté.
- b) Des frais supplémentaires sont facturés pour les envois en recommandé, rembours et express.
- c) Si le devis ne contient pas une indication explicite des frais de transport, des frais de transport standard seront facturés pour chaque commande selon les tarifs suivants :
 - National < 5kg : 22,5€ hors TVA, par kilo supplémentaire 4€/ kg
 - Les livraisons de biens d'une valeur de 2 500 euros (hors TVA) ou plus sont à chaque fois faites par express, les frais dans ce cadre incombent au client.

- d) Si le devis ne contient pas une indication explicite des frais de déplacement et s'il faut faire un ou des déplacement(s), les frais de déplacement sont facturés selon les tarifs suivants : 1,50€ par kilomètre.
- e) La mise en place ou la configuration des produits, matériels ou logiciels, achetés par le client sur les équipements nécessaires n'est jamais incluse dans le prix d'achat, sauf disposition expresse. Si aucun prix de mise en place distinct n'a été convenu pour le logiciel et/ou le matériel, notre administration se chargera de l'établissement du tarif horaire et du tarif de déplacement établi par CARE SOLUTIONS NV (cf. d).
- f) Tous les prix indiqués sont, sauf accords contraires par écrit, soumis à une indexation annuelle au début de l'année civile.

4. Durée et fin du contrat

Sauf spécification contraire, les contrats concernant les services et l'utilisation des logiciels, sont tacitement reconduits chaque année à la date d'échéance du contrat cadre ou, à défaut de ce contrat, à la date d'approbation du premier devis par le client, avec la même période que celle indiquée dans le contrat cadre ou comme indiqué sur le premier devis.

3

Ils peuvent être résiliés, à condition de respecter un délai de préavis de six mois avant la date d'échéance annuelle du contrat cadre et/ou la date d'approbation du devis.

5. Force majeure

Les commandes et les services sont exécutés dans les plus brefs délais, en fonction de la disponibilité des stocks et des effectifs, des moyens de traitement et de fabrication. Si CARE SOLUTIONS NV pour des circonstances qui se produisent en dehors de notre faute, est empêchée de respecter ses obligations, CARE SOLUTIONS NV a alors le choix de suspendre l'exécution du contrat tant que les circonstances perdurent ou résilier le contrat au moyen d'une notification écrite au client. Les circonstances suivantes sont en tout cas, mais pas de manière limitative, considérées comme force majeure : grèves, exclusion, émeutes, révolution, mobilisation, guerre, épidémies, mesures publiques, problèmes de transport, pannes de machines, incendie, inondation, défaut de fournisseurs ou d'autres circonstances analogues ou non-analogues.



6. Transport

Tout transport ou envoi s'effectue entièrement aux frais et aux risques et périls de l'acheteur, sans considération de la personne en charge du transport et sur ordre de qui que ce soit. Même si la réception a lieu franco lieu de destination, CARE SOLUTIONS NV ne s'engage qu'au remboursement des frais de transport. CARE SOLUTIONS NV s'efforcera de se conformer aux délais de livraison convenus, mais un retard ne confère toutefois pas le droit au client d'annuler la commande ou de réclamer des dommages-intérêts de la part de CARE SOLUTIONS NV.

7. Paiement

- a) Nos factures pour la livraison de biens et de services sont payables au comptant, sauf indication contraire, à 2627 Schelle, Brandekensweg 9.
- b) Le paiement sera effectué sans aucune compensation de dette ou de réduction n'ayant pas été convenue par écrit et de la manière indiquée par CARE SOLUTIONS NV.
- c) L'acheteur sera de droit en défaut en cas de non-respect strict des délais de paiements établis, sans qu'une sommation ou une mise en demeure ne soit requise.
- d) En cas de non-paiement à la date établie, des intérêts de retard sont de droit et sans mise en demeure dus au taux de 1% par mois, à compter de la date d'échéance. À défaut de paiement à la date établie, le client est dans le même temps de droit et sans aucune mise en demeure tenu au paiement d'une indemnisation forfaitaire de 10% avec un minimum de 50 €, et ce sans préjudice du droit de demander une indemnisation supérieure, à condition d'avoir la preuve des dommages supérieurs réels.
- e) Le paiement implique que le client considère la livraison des biens et/ou des services conforme.
- f) CARE SOLUTIONS NV se réserve le droit de facturer un acompte.

- g) Un éventuel accord sur une autre modalité de paiement que celle susvisée, notamment par lettre de change, n'implique pas de dette nouvelle et n'affecte en rien les paiements en ce qui concerne le lieu de paiement, la pénalité ou la compétence.
- h) Lors de la conclusion du contrat, le client s'engage à fournir les coordonnées personnelles et de facturation exactes pour les questions et les remarques sur les paiements. En cas de changement, le client est responsable d'en informer CARE SOLUTIONS NV.
- i) Les factures sont réputées acceptées, sauf contestation écrite dans un délai de 7 jours.

Les questions pour une correction administrative et une nouvelle facturation ne changent en rien les dates d'échéance d'origine.

8. Livraison ou mise en place

Sauf accord contraire explicite par écrit entre les parties, la livraison ou la mise en place des produits achetés (logiciels ou matériels) est réalisée au plus tard dans un délai de 3 mois après que ces produits sont disponibles et prêts pour l'installation ou la mise en place chez CARE SOLUTIONS NV. 5

Si la livraison doit être prorogée sur demande du client, ces factures peuvent déjà être facturées et les frais afférents à l'entreposage ou d'autres frais afférents à la prorogation de ce délai peuvent être facturés au client.

La garantie des produits commence le jour de la création de la facture ou au plus tard 3 mois après que les produits sont disponibles et prêts pour la livraison ou la mise en place.

9. Retour ou échange

- a) Les biens ou les logiciels ne peuvent pas être retournés ou échangés sans notre accord par écrit
- b) Les biens doivent être retournés dans un délai de huit jours après l'obtention de l'accord, en état intact et dans l'emballage originale, sauf en cas d'endommagement.



10. Réserve de propriété

- a) Les biens demeurent, sans considération de savoir s'ils ont déjà été réellement réceptionnés ou mis en place, la propriété de CARE SOLUTIONS NV jusqu'à ce que le paiement intégral du prix de vente ait eu lieu.
- b) Avant la transmission de propriété aux termes de l'alinéa précédent, le client n'est pas en droit de donner les biens en consignment, de les modifier, de les aliéner ou de les grever de droits personnels ou réels au profit de tiers, le cas échéant d'en disposer autrement.
- c) Sauf convention contraire, CARE SOLUTIONS NV conserve la propriété de tous les biens que nous avons vendus jusqu'à leur paiement intégral y compris les intérêts et les frais. Si le prix ou les remboursements convenus n'ont pas été liquidés à la date d'échéance, CARE SOLUTIONS NV aura alors le droit de résilier la vente, simplement en notifiant sa décision et en réclamant les biens encore présents chez le client contre remise d'une note de crédit pour la valeur restante des biens.

Si CARE SOLUTIONS NV met en place et/ou à disposition du client des solutions logiciels, CARE SOLUTIONS NV demeure alors le seul propriétaire de tous les droits y afférents, sauf si elles sont la propriété d'une tierce partie qui en a la propriété.

6

Le paiement des prix de licence, de mise en place et de mise à disposition annuelle ne confère au client que le droit d'usage après le paiement effectif et pour la période spécifiée sur les factures.

En cas de fin de la collaboration Ou en cas de paiement (en retard) des factures, tout droit d'usage est caduc.

La propriété et les droits de propriété intellectuelle ne passent en aucun cas sur le client.

Sauf en cas de conclusion d'un contrat additionnel pour une aide additionnelle, les prix de logiciels comprennent :

- des frais uniques couvrant la mise en place, des frais de licence uniques et si spécifié, un trajet d'implémentation et de formation.

- un montant périodique (annuel, trimestriel ou mensuel) qui couvre le droit d'usage et garantit que les fonctionnalités actuelles restent opératives (y compris bug fix pour les problèmes qui trouvent leur origine chez CARE SOLUTIONS NV) et les modifications légales des fonctionnalités au moment de l'achat.
- l'accès au Service Desk et à la documentation concernant les applications.
- d'autres aides techniques ou fonctionnelles ne sont jamais incluses, sauf indication explicite par écrit.

11. Droit de propriété - licence

Tous les droits de propriété (dont, mais pas restrictifs, les droits d'auteur, les droits de brevet, les noms de marque, les secrets de fabrication, les procédés, les procédures, le savoir-faire) en rapport avec les biens et la prestation de services de CARE SOLUTIONS NV demeurent la propriété exclusive de CARE SOLUTIONS NV et/ou du prestataire de licence tierce partie. Sauf convention contraire expresse, le client qui obtient une licence sur des produits ou des services s'engage à les acquérir exclusivement pour usage interne. Le client s'engage à respecter les conditions de licence.

7

Les conditions de licence sont les suivantes :

- a) Le droit du titulaire de la licence de faire usage du logiciel développé par CARE SOLUTIONS NV est acquis par le paiement du prix convenu et ce pour une durée indéterminée. Ce droit n'est pas transmissible, pas exclusif, mais en revanche personnel.
- b) Il est expressément entendu que cette licence n'est pas valable pour d'autres programmes ou fichiers, même pas ceux pouvant travailler à partir du logiciel de CARE SOLUTIONS NV. CARE SOLUTIONS NV demeure à tout moment le propriétaire et l'auteur de son logiciel.
- c) Le programme qui est mis à disposition du licencié est décrit dans sa version actuelle dans le contrat et figure sur le bon de commande ou la facture.

- d) Toutes les lois élémentaires en termes de droit et de protection de la propriété intellectuelle sont applicables au logiciel de CARE SOLUTIONS NV, tout comme les lois visant la protection juridique des bases de données.
- e) Il est interdit de reproduire, de modifier ou de traduire le logiciel de CARE SOLUTIONS NV, sans l'accord explicite par écrit de CARE SOLUTIONS NV.

12. Transmission des risques

Les risques dans le cadre des biens livrés sont transmis au moment de la conclusion du contrat.

13. Réclamations – contestation de factures

Les éventuelles réclamations, par exemple concernant la non-conformité ou des défauts apparents, doivent être transmises par écrit à CARE SOLUTIONS NV dans un délai de 8 jours après la livraison ou la mise en place des produits et en tout cas avant la mise en service ou une revente. À l'issue du délai de 8 jours, le client est réputé avoir définitivement accepté les biens ou les services livrés. La mise en service ou la revente implique également une acceptation et une approbation définitives des biens ou des services.

8

Les contestations des factures doivent être notifiées par lettre recommandée à CARE SOLUTIONS NV dans un délai de 8 jours après réception de la facture, après quoi le client est réputé définitivement d'accord sur la facture et le paiement est dû.

14. Responsabilité dans le cadre des biens et services

- a) CARE SOLUTIONS NV ne s'engage qu'à une obligation d'effort, mais non pas à une obligation de résultat en ce qui concerne la livraison de biens, de services, de solutions logiciels et de développement de produit.
- b) CARE SOLUTION NV n'accepte aucune responsabilité ou l'application de dommages-intérêts à cause d'un retard de livraison ou d'un retard d'exécution des services.



- c) L'accès aux bâtiments et terrains de CARE SOLUTIONS NV est à vos propres risques et périls. En conséquence, CARE SOLUTIONS NV ne peut être tenue responsable de blessures ou de dommages à la suite d'accidents qui se produisent sur ses terrains ou dans ses bâtiments. Même pas si ces conséquences ne sont apparentes qu'ultérieurement.
- d) CARE SOLUTIONS NV ne peut à aucune condition être tenue responsable, ni par le client, ni par des tiers de quelconques dommages consécutifs, directs ou indirects ou de dommages consécutifs à cause d'une perte de données ou d'une réduction de l'intégrité des données. Le client s'engage à faire chaque jour une copie de réserve (back-up) de tous les fichiers et de vérifier la qualité de la copie de réserve, sauf si les tâches sont explicitement contenues dans la prestation de services de CARE SOLUTIONS NV et font partie intégrante d'un prix additionnel.
- e) Toute responsabilité de CARE SOLUTIONS NV se limite au remboursement de dommages directs occasionnés au client et dans la mesure où le client apporte la preuve de ces dommages. Le montant du remboursement est en outre en tout cas limité au montant du prix d'achat et en plus en tout cas limité au montant de son assurance responsabilité, sauf en cas de fait intentionnel ou de faute grave.
- f) CARE SOLUTIONS NV n'est pas responsable, entre autres, mais pas de façon limitative de: dommages imprévus, dommages consécutifs ou dommages indirects, ce qui inclut mais pas de façon limitative la perte commerciale ou financière de clientèle, perte d'informations, de données ou programmes, actes ou normes impartis par des tierces parties ou le manque à gagner.
- g) CARE SOLUTIONS NV ne rembourse pas les dommages occasionnés par les matériels, les logiciels ou d'autres produits et/ou services livrés ou prestés par d'autres parties que CARE SOLUTIONS NV ou les dommages occasionnés par des produits livrés et/ou services prestés par CARE SOLUTIONS NV mais ajustés ou entretenus par d'autres parties que CARE SOLUTIONS NV.
- h) CARE SOLUTIONS NV n'est pas responsable de défauts de fonctionnement des produits qu'elle a livrés, comme les programmes de logiciels, serveurs, systèmes d'appel, installations, etc. qui sont consécutifs à une incompatibilité avec le matériel ou d'autres produits.

- i) CARE SOLUTIONS NV n'est pas responsable de dommages (directs ou indirects) à la suite de défauts de fonctionnement d'autres produits que les produits de CARE SOLUTIONS NV, même pas si ces produits sont d'une manière ou d'une autre liés aux produits de CARE SOLUTIONS NV.
- j) Chaque demande de dommages-intérêts doit être notifiée par lettre recommandée à CARE SOLUTIONS NV dans un délai de 8 jours après la survenue des dommages.

15. Faute professionnelle grave

- a) La mise en œuvre du contrat ne s'effectue qu'après le paiement de l'acompte requis.
- b) De plus, CARE SOLUTIONS NV se réserve le droit de demander déjà un paiement lors d'une exécution partielle du contrat, de la part déjà exécutée, ainsi que de demander une garantie pour le respect en bonne et due forme du contrat. Si le client ne respecte pas ces conditions, CARE SOLUTIONS NV a, sans préjudice de ses autres droits, tels que notamment le droit d'indemnisation, le droit de suspendre l'exécution ultérieure du contrat avec le client, soit de résilier les contrats avec le client ou de les considérer dissolus et ce sans mise en demeure préalable et sans recourir au Tribunal.
- c) Aucune commande que CARE SOLUTIONS NV a reçue et acceptée ne peut être annulée, sauf avec notre accord par écrit. CARE SOLUTIONS NV se réserve le droit de demander une indemnisation forfaitaire en cas d'annulation d'une commande à hauteur de 20% du montant engagé et éventuellement en plus les dommages annexes si les préparatifs ou l'exécution de la commande ont déjà commencé, soit si les dommages sont manifestement encore plus importants.
- d) En cas de non-paiement d'une facture, toutes les autres factures en cours, même les factures non encore échues, sont exigibles.
- e) En cas de non-paiement, nous nous réservons le droit d'arrêter les livraisons, prestations et services ultérieurs.

10

- f) En cas de faillite, de saisie ou d'incapacité manifeste du client, CARE SOLUTIONS NV se réserve le droit de considérer le contrat dissolu sans mise en demeure préalable. Dans ces cas non limitatifs, le client n'aura pas droit à une quelconque indemnisation.

16. Location de biens

En cas de location de biens, un contrat est à chaque fois dressé avec la date de début et de fin et le prix de location. Les biens doivent toujours être retournés en leur état d'origine. Les défauts qui se manifestent pendant la période de location et qui ne sont pas consécutifs à des défauts de fabrication, sont répercutés sur le locataire. Les biens destinés à la location doivent être retirés chez la société et être retournés à la date de fin avant 16h00.

Les éventuels frais d'expédition incombent au locataire. Les lampes et les piles sont toujours aux frais du locataire.

17. Utilisation des coordonnées du client

Le client accepte que ses données (nom, adresse, numéro de téléphone etc.) soient traitées par CARE SOLUTIONS NV dans une base de données à des fins contractuelles et commerciales. Le client se réserve le droit de demander ces données et de les faire changer et se réserve aussi le droit de s'opposer à l'utilisation de ces données et ce en conformité avec les dispositions de la loi du 8 décembre 1992 pour la protection de la vie personnelle en vue d'un marketing direct par CARE SOLUTIONS NV ou par des tiers.

11

18. Garantie

La garantie d'usine est applicable à tous les produits matériels vendus, qui prend effet à la date de la facture. La mise en place, la configuration et les réglages du logiciel ne relèvent jamais des conditions de garantie et sont facturées au tarif du salaire horaire du service technique. La garantie et la responsabilité de biens de tierces parties livrés par CARE SOLUTIONS NV se limite à la garantie donnée par la tierce partie.

Les frais de transport de biens défectueux aller-retour vers le fournisseur ne relèvent pas de la garantie et sont facturés.



19. Droit applicable

Le droit belge est exclusivement applicable au contrat entre CARE SOLUTIONS NV et le client.

20. Litiges

En cas de litige, les Tribunaux de l'arrondissement d'Anvers sont exclusivement compétents.