

# Conditions générales de vente – EM-ERP Sarl(s)

## **1. Dispositions générales**

Les présentes Conditions Générales de Vente, révisables à tout moment, s'appliquent à toutes les commandes passées et prestations réalisées par l'association de fait EM-ERP Sarl(s), dont le siège social est établi Rue de l'industrie 11, 8399 Windhof, Matricule B283781, numéro de tva LU35503615 directement ou par l'intermédiaire de nos représentants, employés et agents, ci-après dénommé « EM-ERP Sarl(s) » ou « Le Prestataire ».

Toute commande acceptée par EM-ERP Sarl(s) ainsi que tout contrat conclu avec elle, implique nécessairement, à titre de condition essentielle, l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales qui complètent les conditions particulières éventuellement contenues dans nos offres, devis, bons de commande et contrats.

En cas de contrariété entre les conditions générales éventuelles du Client et celles de EM-ERP Sarl(s) il est convenu que ces dernières prévaudront.

L'application des présentes conditions générales constitue une condition déterminante du consentement de EM-ERP Sarl(s) sauf renonciation expresse et écrite.

## **2. Contrat**

Toute commande confiée à EM-ERP Sarl(s) ne l'engage qu'après confirmation écrite de sa part.

Le Client peut transmettre la/les commande(s) par courrier, téléphone, ou e-mail.

La transmission d'une Commande constitue une proposition d'acheter ou louer les Services du Prestataire.

Si le Prestataire (EM-ERP Sarl(s)) accepte la proposition, il transmettra une confirmation de commande au Client, par courrier ou e-mail.

De son côté, toute offre que EM-ERP Sarl(s) émet est faite sans aucun engagement de sa part.

Les offres demeurent valables durant une période de 10 jours calendrier à dater de leur envoi, le jour de l'envoi de l'offre étant compris dans le délai.

Les services à prester par le Prestataire pour le Client seront définis par les Parties avant le commencement des prestations et les Parties les adapteront et/ou les étendront de commun accord, si nécessaire.

Les modifications apportées par le Client à l'offre initiale ne seront valables qu'à la condition que EM-ERP Sarl(s) les ait expressément acceptées et confirmées par écrit.

En cas d'annulation unilatérale d'une commande par le Client, et ce même si EM-ERP Sarl(s) n'a pas encore réalisé la moindre prestation, EM-ERP Sarl(s) se réserve le droit d'exiger une indemnité égale à 30 % du montant total de la commande, avec un minimum de 250,00€, en vue d'indemniser son dommage pour la perte du contrat et de rémunération, sauf son droit de réclamer l'indemnisation de son préjudice réel plus élevé en justice.

## **3. Services prestés par EM-ERP Sarl(s)**

EM-ERP Sarl(s) est spécialisée dans le domaine de la consultation et dispense des formations en matière d'implémentation en logiciel et en gestion du changement.

EM-ERP Sarl(s) réalise également des prestations de support/maintenance du logiciel Odoo.

## **4. Prix et Paiement**

Le Client s'oblige à payer à EM-ERP Sarl(s) le prix dont les modalités sont définies dans l'offre ou lors de la commande ou, à défaut, dans la facture émise par EM-ERP Sarl(s).

Les prix sont libellés en euros et s'entendent à l'exclusion de tous frais qui sont à charge du Client.

Le prestataire facture les frais de services définis dans le contrat.

Ces factures sont émises par EM-ERP Sarl(s) soit avant le commencement du projet, soit durant l'implémentation de celui-ci, en fonction des modalités convenues.

Les factures doivent être payées suivant les conditions de paiements détaillées sur les factures en question.

Toute facilité de paiement octroyée par le prestataire à titre gracieux ne peut être invoquée comme constituant une renonciation de EM-ERP Sarl(s) à obtenir le paiement comptant de ses factures.

Si les factures sont contestées ou si le Client est en défaut de paiement, le Prestataire se réserve le droit de suspendre immédiatement, sans mise en demeure préalable, toute exécution ultérieure des prestations encore à accomplir, indépendamment de son droit à considérer le contrat comme résolu, et à exiger des dommages et intérêts en Justice.

Passé ce délai, toute facture impayée produira, de plein droit et sans mise en demeure, un intérêt conventionnel de 12 % l'an, avec un taux minimum conforme à celui prévu par l'article 5 de la loi du 2 août 2002 relative aux retards 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 150,00 euros par facture, dans le cas où le client est une entreprise.

Si le client agit à titre privé, et est un consommateur, le montant de l'indemnité forfaitaire est calculée comme suit :

- 20 euros si le solde dû est inférieur ou égal à 150 euros ;
- 30 euros plus 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 euros et 500 euros si le solde dû est compris entre 150,01 euros et 500 euros ;
- 65 € plus 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 €, avec un maximum de 2 000 € si le solde dû est supérieur à 500 €.

Toute contestation relative à une facture devra parvenir à EM-ERP Sarl(s) par écrit dans les 5 jours calendrier de son envoi. A défaut, la facture sera présumée avoir été acceptée par le Client.

## **5. Services de support et de maintenance**

EM-ERP Sarl(s) se réserve le droit d'adapter le Service à tout moment sans préavis (notamment le fonctionnement, les fonctionnalités, ...).

Le Client s'oblige à fournir à EM-ERP Sarl(s) les informations nécessaires en vue d'effectuer ou d'installer des modifications et/ou mises à jour éventuelles du Service.

EM-ERP Sarl(s) se réserve en outre le droit d'interrompre temporairement ou définitivement le Service consécutivement à des factures non payées ou échues.

Commentaire spécifique concernant les bugs fixes et le support d'Odoo :

Bug fixing.

En cas de bug lié directement au programme Odoo, le Prestataire s'engage à écrire, établir et suivre le ticket de support sur [https://www.odoo.com/fr\\_FR/help](https://www.odoo.com/fr_FR/help) et se réfère aux conditions générales de Odoo

Support.

Pendant la durée du contrat, le Client peut ouvrir un nombre illimité de tickets gratuitement, exclusivement pour des questions relatives aux bugs Odoo ou aux fonctionnalités standard de Odoo déjà implémentées par le Prestataire ou non via [https://www.odoo.com/fr\\_FR/help](https://www.odoo.com/fr_FR/help).

## 6. Services d'Hébergement et de Sauvegarde des Bases de Données Odoo

Dans le cadre de la fourniture de services d'hébergement de bases de données Odoo, le Prestataire s'engage à utiliser tous les moyens raisonnables pour garantir la disponibilité, l'intégrité et la sécurité des données hébergées.

Ces mesures comprennent, entre autres, des sauvegardes régulières des données et l'application de mesures de sécurité appropriées pour protéger les données contre les accès non autorisés.

Etant donné qu'Internet est, en soi, un moyen de communication ouvert, le Client reconnaît et accepte que les risques associés à l'hébergement et au transfert de données sur Internet ne peuvent être complètement éliminés.

Par conséquent, en cas de perte de données, de défaillance ou de dysfonctionnement résultant de facteurs indépendants, le Prestataire ne pourra pas être tenu pour responsable.

## 7. Propriété intellectuelle et supports marketing

Le Client s'interdit de poser des actes de nature à contester la validité des droits de propriété intellectuelle de EM-ERP Sarl(s), peu importe leur nature, relatifs à ses signes distinctifs, à ses Produits, et à sa marque sur quelque support que ce soit.

EM-ERP Sarl(s) conserve tous les droits de propriété intellectuelle, ou leurs avantages et profits, relatifs à toutes les prestations intellectuelles qu'il effectue même si ceux-ci sont apparus dans le cadre de l'exécution de la mission ou sur ordre du Client.

Le Client s'abstiendra de violer les droits de EM-ERP Sarl(s).

Ainsi, le Client ne modifiera et n'annotera pas les biens immatériels fournis par EM-ERP Sarl(s) et s'abstiendra d'y ajouter tout autre élément.

EM-ERP Sarl(s) a droit à une indemnité forfaitaire de 200,00 EUR par infraction sans que soit nécessaire la transmission d'une mise en demeure écrite, sous réserve du droit de EM-ERP Sarl(s) de réclamer une indemnisation de son préjudice réellement encouru.

EM-ERP Sarl(s) accepte cependant de céder la propriété intellectuelle se rapportant aux éléments fournis pour une somme négociée ultérieurement avec le Client.

Par le biais de l'acceptation des présentes conditions générales, le Client donne l'autorisation à EM-ERP Sarl(s) d'utiliser son nom, et éventuellement son logo ou autre signe distinctif pour les placer sur ses supports marketing ou publicitaires, ainsi que dans ses références et sur son site internet.

## 8. Droit de rétractation

Le Client agissant à des fins professionnelles ne dispose d'aucun droit de rétractation.

S'agissant des prestations relatives à la fourniture de services selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisées, il est précisé ce qui suit :

“Le consommateur ne dispose pas du droit de renoncer à l'achat des services commandés.”

## 9. Responsabilité

EM-ERP Sarl(s) s'engage à fournir ses meilleurs efforts aux fins de réaliser les prestations commandées.

Les obligations à charge du prestataire sont toutefois des obligations de moyens, et non de résultat pour les prestations de consultance, formation, de maintenance et de support.

EM-ERP Sarl(s) n'est responsable que des dommages directs et prévisibles du Client qui sont la conséquence directe et immédiate de son manquement imputable au respect d'une ou de plusieurs de ses obligations au titre de la Convention ou des Présentes conditions générales.

Sa responsabilité totale à l'égard du Client est aussi toujours limitée à un montant de maximum 500,00 (cinq cents) EUR, sauf en cas de négligence ou de faute grave.

EM-ERP Sarl(s) n'assumera en outre aucune responsabilité liée à l'utilisation faite par le Client des informations fournies dans le cadre des formations dispensées.

Le Prestataire n'est pas non plus responsable du dommage qui serait la conséquence de l'inexactitude ou du caractère incomplet des informations qui doivent lui être transmises par le Client.

Le Client respectera toutes les règles applicables auxquelles il doit se soumettre dans l'exercice de son activité professionnelle.

Le Client évaluera également s'il/elle peut avoir recours au Service sans enfreindre les règles applicables aux Clients.

Le Client accepte que les conséquences d'une éventuelle infraction à cette clause soient exclusivement à charge du Client et préservera totalement EM-ERP Sarl(s) de tout préjudice éventuel qu'elle pourrait subir par suite d'une telle infraction.

## 10. Force Majeure

La survenance de tout événement tel que notamment, toute panne de serveur, de réseau et/ou d'électricité, fraude ou tromperie dans le chef d'un tiers, interventions des pouvoirs publics, toutes interruptions de la production, de transport ou de livraison, grèves, lock-out, embargos, guerres, attentats terroristes ou conséquences d'attentat, insuffisance de matières premières, épidémies, intempéries et plus généralement, tout événement de nature similaire prévu par la jurisprudence affectant les parties ou leur fournisseur et retardant ou rendant impossible l'exécution de leurs obligations respectives, suspendent l'exécution de leurs obligations respectives.

La partie qui invoque un tel événement notifiera à l'autre partie par voie recommandée dans les huit jours la preuve de sa survenance. L'exécution de ses obligations sera suspendue jusqu'à la notification de la fin de l'événement à l'autre Partie, étant entendu qu'aucune partie ne pourra réclamer une quelconque indemnité à l'autre partie.

Si la force majeure dure plus de 60 jours calendrier, chaque partie aura le droit d'y mettre fin par notification adressée à l'autre partie, et ce sans devoir la moindre indemnité.

## **11. Changement de circonstances**

EM-ERP Sarl(s) peut demander au Client de renégocier le contrat en vue de l'adapter ou d'y mettre fin lorsque les conditions suivantes sont réunies:

1° un changement de circonstances rend excessivement onéreuse l'exécution du contrat de sorte qu'on ne puisse raisonnablement l'exiger;

2° ce changement était imprévisible lors de la conclusion du contrat;

3° ce changement n'est pas imputable au sens de l'article 5.225 du Livre 5 à EM-ERP Sarl(s) ;

4° EM-ERP Sarl(s) n'a pas assumé ce risque; et

5° la loi ou le contrat n'exclut pas cette possibilité.

Les parties continuent à exécuter leurs obligations pendant la durée des renégociations.

En cas de refus ou d'échec des renégociations dans un délai raisonnable, EM-ERP Sarl(s) pourra saisir le juge compétent et lui demander d'adapter le contrat afin de le mettre en conformité avec ce que les parties auraient raisonnablement convenu au moment de la conclusion du contrat si elles avaient tenu compte du changement de circonstances, ou mettre fin au contrat en tout ou en partie à une date qui ne peut être antérieure au changement de circonstances et selon des modalités fixées par le juge.

## **12. Sous-traitance**

EM-ERP Sarl(s) pourra sous-traiter tout ou partie de l'exécution des prestations à un tiers sans l'accord préalable écrit du Client.

Dans ce cadre, le sous-traitant engage sa seule responsabilité dans l'exécution des prestations qu'il effectue et le Client s'interdit par conséquent de réclamer auprès de EM-ERP Sarl(s) toute réparation d'un dommage direct ou indirect qu'elle aurait subi dans l'exécution de celles-ci.

## **13. Nullité et Résolution extrajudiciaire**

EM-ERP Sarl(s) et le Client reconnaissent et acceptent que le contrat ne pourra être mis à néant ou résolu par l'envoi d'une notification écrite en exécution de l'article 5.59 et 5.90 du Livre 5 du Code Civil.

## **14. Traitement de données à caractère personnel**

Si la fourniture des prestations implique le traitement par EM-ERP Sarl(s) de données à caractère personnel gérées par le Client, EM-ERP Sarl(s) effectuera ces traitements conformément à la loi belge du 8 décembre 1992 sur la protection de la vie privée dans les traitements de données à caractère personnel et au règlement européen 2016/679.

Le Client reconnaît de manière claire la possibilité de collecte, l'enregistrement et l'utilisation par le prestataire des données personnelles le concernant ainsi que celles de ses propres Clients. Cette collecte de données revêt un caractère purement contractuel.

Le Client est également informé qu'il peut à tout moment demander au prestataire de pouvoir accéder aux données communiquées, de demander la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou à tout le moins d'obtenir une limitation du traitement. Il peut également s'opposer au traitement si celui-ci s'avérait illicite ou à tout le moins obtenir que ses données le lui soient portées en exécution de son droit à la portabilité des données.

En cas de problématique suite au traitement de ses données personnelles, le Client est informé qu'il peut introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle nationale, soit l'autorité de protection des données.

## **15. Généralités**

Les stipulations qui précèdent ne contiennent aucune renonciation aux droits de EM-ERP Sarl(s) de réclamer, à sa convenance, en cas de non-paiement ou en cas de non-respect par le cocontractant de ses

obligations contractuelles, la résolution ou la résiliation de la convention avec dommages et intérêts.

Le fait que EM-ERP Sarl(s) décide, à un moment donné, de ne pas appliquer l'une des clauses de ces Conditions générales de vente en ligne ou des Mentions légales, n'entraîne en aucun cas renonciation définitive à ces clauses.

La non-validité de l'une des dispositions de ces conditions générales est sans incidence sur l'application effective des autres clauses.

Les modifications éventuelles des présentes conditions générales sont applicables aux nouvelles commandes.

## **16. Compétence – droit applicable**

Toute contestation relative à la validité, l'interprétation et / ou l'exécution du contrat conclu entre EM-ERP Sarl(s) et le Client sera exclusivement soumise aux tribunaux du Luxembourg, division Arlon.

Le droit applicable est le droit belge, à l'exclusion de tout autre droit

