

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les accepte.

1 Généralités

Sauf condition particulière contraire convenue par écrit entre les parties, les présentes conditions générales sont applicables à toutes les conventions conclues avec Sabisys et font partie intégrante de la présente convention.

Toute commande de matériel, de prestations forfaitaires ou de software sera prise en compte dès réception de la signature de l'acceptation de l'offre et donnera lieu à la facturation d'un acompte égal à 25 % du montant TVAC de la commande.

En cas de conflit entre différentes dispositions, celle qui trouvera à s'appliquer sera celle reprise dans le premier document la mentionnant, dans l'ordre suivant : confirmation de commande, bon de commande, conditions particulières, conditions générales Sabisys.

2 Protection des données — RGPD

Dans le cadre de l'exécution du contrat, Sabisys agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) pour le compte du client, qui demeure le responsable du traitement.

- Sabisys ne traite les données à caractère personnel que sur instruction documentée du client et pour les seules finalités définies par la prestation.
 - Sabisys met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer un niveau de sécurité adapté au risque (chiffrement, contrôle d'accès, sauvegarde, journalisation, gestion des incidents).
 - Sabisys peut faire appel à des sous-traitants ultérieurs (notamment Microsoft, AvePoint, opérateurs télécom, hébergeurs européens). Le client en autorise par avance le recours et en sera informé sur demande.
 - Les données sont traitées et stockées au sein de l'Union européenne, sauf accord exprès du client sur un transfert vers un pays tiers présentant un niveau de protection adéquat.
 - En cas de violation de données à caractère personnel, Sabisys notifie le client dans les meilleurs délais et au plus tard 72 heures après en avoir pris connaissance, et lui apporte son assistance pour les notifications éventuelles à l'Autorité de protection des données.
 - À la fin du contrat, et sauf obligation légale contraire, Sabisys restitue les données au client dans un format standard exploitable, puis procède à leur destruction sécurisée dans un délai de 30 jours.
- Un Data Processing Agreement (DPA) détaillé peut être signé en annexe à la demande du client.

3 Dispositions particulières — vente de matériel

- Tout matériel livré reste la propriété exclusive de Sabisys jusqu'au paiement complet des factures et des intérêts de retard éventuels.
- Si une commande contient la fourniture de matériel, le prix correspondant sera exigible à la livraison, indépendamment du fait que l'installation ait lieu postérieurement.
- Tout matériel livré et non payé entièrement dans les délais pourra être récupéré par Sabisys après l'envoi de deux lettres de rappel.
- Le matériel est garanti selon les garanties octroyées par les constructeurs.
- Sabisys ne délivre aucune garantie sur un dysfonctionnement signalé après expiration d'un délai de 2 semaines suivant la réception de l'installation. L'absence de notification dans ce délai équivaut à une réception. Passé ce délai, les heures consacrées à résoudre les dysfonctionnements éventuels seront facturées au tarif en vigueur.

4 Dispositions particulières — location de matériel et services

- Les contrats sont conclus pour une durée ferme définie dans l'offre et sont automatiquement renouvelés, pour la même durée, sans notification, à défaut d'un congé notifié 3 mois avant son échéance (reprise sur les factures).
- Le prix total du service est payé au comptant ou par mensualités au moyen d'un plan de paiement.
- Sabisys ne délivre aucune garantie et toute réinstallation sera facturée en régie.
- En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture à son échéance, et sans préjudice de tout autre droit, Sabisys se réserve le droit de suspendre ou de résoudre le contrat concerné de plein droit, 8 jours calendrier après l'envoi de deux rappels. La suspension ou la résolution entraîne l'interruption des services, sans que le client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité, et l'intégralité du solde du prix deviendra immédiatement exigible, majorée le cas échéant des clauses indemnitaires prévues.
- Le client s'engage à fournir toutes les informations nécessaires à Sabisys et à collaborer avec elle. Toute prestation réalisée par Sabisys pour combler l'absence de collaboration du client sera facturée en régie.
- Les prestations portant sur une intervention nécessaire pour établir un diagnostic suite à un problème dont Sabisys n'est pas responsable seront facturées en régie, y compris dans l'hypothèse où aucune solution ne pourrait être trouvée.
- Les licences logicielles tierces (Microsoft, AvePoint, éditeurs métiers, etc.) sont régies par les conditions d'utilisation de leurs éditeurs respectifs, qui s'appliquent en cascade. Le client reconnaît en accepter les termes.
- Lorsque Sabisys fournit des services (d'un fournisseur) en qualité de revendeur (lignes Internet fixes ou mobiles, hébergement, services cloud, registrar, télécoms), les délais de raccordement, la disponibilité, les SLA et les éventuelles indemnités sont ceux du fournisseur.
- Les conditions générales et techniques du fournisseur s'appliquent au client en cascade et sont transmises sur demande.
- En cas de défaillance du fournisseur, la responsabilité de Sabisys se limite à transmettre la réclamation, à assurer un suivi commercial actif et à mettre tout en œuvre pour rétablir le service ou proposer une alternative.

- Sabisys ne peut être tenue responsable d'un retard de raccordement, d'une coupure ou d'une dégradation de service imputable à l'opérateur, à un tiers ou à un cas de force majeure.
- Concernant les services Cloud et hébergés, le client s'engage à un usage conforme aux bonnes pratiques. Sabisys se réserve le droit de suspendre l'hébergement en cas d'usage abusif (envoi de spam, contenu illégal, surconsommation manifeste, atteinte à la sécurité du réseau).

5 Conditions de paiement et retard

- Les factures sont payables au comptant, à la date de leur réception.
- Le 1er rappel est gratuit. Le 2e rappel sera facturé 10,00 € HTVA. Le 3e rappel sera facturé 25,00 € HTVA.
- Toute facture impayée à l'échéance entraîne, de plein droit et sans mise en demeure, l'application : d'une clause indemnitaire équivalente à 15 % des sommes dues avec un minimum de 50 €, et d'un intérêt de retard calculé conformément à la loi du 02/08/2002 relative au retard de paiement dans les transactions commerciales.
- Sabisys se réserve le droit de suspendre toute intervention et toute commande ou service en cas de retard de paiement de plus de 2 semaines.

6 Facturation des prestations

- La facturation des prestations en régie se calcule sur base de la demi-heure entamée et avec un forfait minimal d'une heure pour les interventions sur site.
- La TVA, ainsi que les autres taxes, les frais de transport et de douane, sont à charge du client. Ils ne sont jamais inclus dans le prix et seront facturés séparément.
- Toute contestation d'une facture, en tout ou en partie, doit être réalisée par courriel dans les 14 jours de la réception, à défaut de quoi la facture est réputée acceptée.

7 Responsabilité

- Sabisys n'est pas responsable du non-respect des délais pour autant que cela ne soit pas la conséquence d'une erreur qui lui soit imputable.
- Sabisys ne peut être tenue responsable des manquements et erreurs commis par le client ou un tiers et sera préservée de toute responsabilité à ce sujet.
- Sa responsabilité ne peut être engagée que s'il est prouvé qu'elle a commis une faute grave, une négligence grave ou une faute intentionnelle.
- La responsabilité de Sabisys se limite à réparer les dommages prévisibles, directs et personnels que le client a subis, à l'exclusion de tous dommages indirects ou immatériels (revenus ou bénéfices manqués, perte de clients, perte de contrats, perte de données, etc.). Dans tous les autres cas, la responsabilité totale se limite à 10 000 €.
- Aucune réclamation ne sera recevable si elle n'a pas été signifiée par recommandé dans un délai de 8 jours après découverte du défaut dans les prestations fournies.
- Tout cas de force majeure ou de cas fortuit libère Sabisys de plein droit de toute obligation. Sont notamment considérés comme force majeure : accident, incendie, dégâts matériels, problèmes exceptionnels de circulation, grèves, interruptions de connexion Internet, cyberattaque massive d'un fournisseur tiers, indisponibilité d'un opérateur ou d'un éditeur cloud.
- Dans le cas où Sabisys dépendrait de sous-traitants, cette disposition est également applicable en cas de force majeure ou de cas fortuit de leur chef.

8 Dispositions diverses

- Sabisys peut sous-traiter tout ou partie de ses missions sans accord du client.
- Sabisys a le droit de renoncer immédiatement à une mission si celle-ci peut porter atteinte à son indépendance ou en cas de conflit d'intérêts. Le client en est alors informé.
- Sabisys conserve tous les droits de propriété intellectuelle liés à ses outils, méthodes et résultats. Les configurations, documentations et données du client lui appartiennent.
- Si le client est mis en liquidation, déclaré en faillite, admis à une procédure de réorganisation judiciaire, en cas d'insolvabilité manifeste ou de manquement à ses engagements, Sabisys peut suspendre ses prestations ou mettre fin à la convention sans mise en demeure préalable ni intervention judiciaire.
- Le fait qu'à un moment déterminé Sabisys ne réclame pas le respect d'une disposition de la convention ne peut être interprété comme une renonciation à y faire recourir ultérieurement.
- La nullité d'une disposition n'entraîne pas la nullité des autres dispositions. Les parties négocieront alors de bonne foi une modification de la disposition concernée pour préserver l'équilibre économique du contrat.
- Sauf communication contraire écrite, le client accepte que son nom et son image puissent être utilisés par Sabisys dans ses communications commerciales et de référencement.

9 Modifications des présentes conditions

Sabisys peut adapter les présentes conditions générales pour tenir compte d'évolutions légales, techniques ou commerciales. Les modifications sont notifiées au client par courriel adressé au contact principal au moins 30 jours calendrier avant leur entrée en vigueur. La poursuite de l'usage des services au-delà de cette période vaut acceptation des nouvelles conditions. Le client qui n'accepterait pas les modifications peut résilier le contrat sans frais durant ce préavis.

10 Droit applicable et juridiction

Le rapport de droit entre Sabisys et le client est soumis au droit belge. À défaut d'accord amiable, les litiges seront exclusivement soumis aux tribunaux de l'arrondissement judiciaire dans lequel se trouve le siège social de Sabisys, soit l'arrondissement judiciaire de LIÈGE — Division LIÈGE.