Conditions Générales de vente et de livraison

Version : Mai 2026

Article 1. Définitions

Dans le cadre de ces conditions générales, les définitions suivantes s'appliquent :

creativeOne : creativeOne srl/bv à B-5101 NAMUR, Avenue des Dessus de Lives 4 - TVA/BTW BE 896.374.525, RPM (NAMUR) : 896.374.525

Client : tout personne morale ou physique qui achète des produits et/ou services à creativeOne;

Article 2. Généralités

2.1. Toute offre et toute commande est automatiquement régie par les présentes conditions générales, que le Client confirme avoir lues et acceptées. Elles annulent et remplacent toutes les conditions d'achat éventuelles du Client. Les dérogations à ces Conditions Générales ne lient creativeOne que dans la mesure où elles ont été expressément acceptées par elle.

2.2. Les données de quelque nature que ce soit, mentionnées dans les prospectus, catalogues, listes de prix, etc. ne lient creativeOne que si celles-ci sont expressément référencées ou reprises dans son offre ou dans un contrat.

2.3. creativeOne se réserve le droit de modifier ses produits et services tels que décrits dans ses prospectus, catalogues, listes de prix, dessins explicatifs, etc.

2.4. Les livraisons effectuées directement chez le Client par les sous-traitants, les fournisseurs, etc., ont lieu aux conditions de livraison de ces derniers et sous leur seule responsabilité.

Article 3. Offre

3.1. Les offres de creativeOne sont fondées sur les éléments communiqués par le Client au moment de l'offre. En l'absence d'une stipulation de durée de validité, les offres sont valides pendant 30 jours à compter de leur réception par le Client. Toute offre non-acceptée peut être rétractée, modifiée ou mise à jour par creativeOne.

3.2. Chaque offre est indivisible et ne peut faire l'objet d'une acceptation partielle.

3.3. Toutes les offres sont basées sur la fourniture de produits et/ou de services dans des circonstances normales et durant les heures de bureau. Les prestations en dehors des heures de bureau sont sujettes à majoration des prix.

3.4 Il appartient au Client de vérifier si des indemnités de rupture sont dues auprès de son ou de ses propres contractant(s) ou fournisseurs. creativeOne encourage le Client à s'informer auprès de ceux-ci à ce sujet. creativeOne ne sera en aucun cas redevable de rembourser des indemnités de rupture dues par le Client.

Article 4. Contrats

4.1. Les contrats conclus entre creativeOne et le Client ne lient creativeOne qu'à condition que le contrat a été validement signé par elle.

4.2. Les dérogations et/ou les avenants aux contrats sont uniquement contraignants si creativeOne et le Client y ont consenti expressément et par écrit.

4.3. creativeOne vend au Client les produits et/ou services indiqués et décrits dans le contrat conclu entre creativeOne et le Client.

4.4. La vente effectuée par creativeOne de produits de tiers est toujours sujette aux spécifications et aux garanties du fabricant desdits produits.

Article 5. Prix

5.1. Sauf disposition contraire dans l'offre ou le contrat, tous les prix indiqués s'entendent livraison DDP (Incoterms 2010), et hors T.V.A.

5.2. Tous les prix mentionnés dans les offres et contrats sont calculés sur base des taux de change, tarifs de transport, tarifs d'assurances, de taxes et de droits de douane et d'importation éventuels en vigueur au moment de l'établissement de l'offre ou au moment de la conclusion du contrat. S'ils subissent la moindre modification, cette modification pourra être répercutée sur le prix facturé au Client.

5.3. Les risques de perte et de dommage passent chez le Client au moment de la livraison. Le Client est tenu de contrôler les marchandises livrées lors de leur réception et de signaler un quelconque dégât ou manque endéans le 48 heures après livraison.

5.4. Les frais de déplacement raisonnables qui s'avèrent nécessaires pour la fourniture des services sont à la charge du Client. Pour les déplacements à l'étranger et pour les services nécessitant plus d'une journée de travaux,

creativeOne sera en droit de facturer des frais raisonnables de logement. creativeOne informera le Client à l'avance des défraiements à supporter.

Article 6. Livraison

6.1. Le délai de livraison des produits prend cours au moment de l'acceptation de la commande par creativeOne et de la réception de l'acompte. Tant que l'acompte n'a pas été payé, les obligations de creativeOne sont suspendues. Le délai de livraison prend fin au moment de la livraison des produits sur le lieu de destination convenu. Si le contrat prévoit également l'installation des produits, la livraison sera considérée effectuée au moment de la finalisation de l'installation.

6.2 Les délais de livraison sont respectés dans la mesure du possible. Les retards de livraison dus à un cas de force majeure ou à tout autre motif échappant au contrôle raisonnable de creativeOne, n'entraîneront aucune responsabilité dans le chef de creativeOne et ne pourront donner lieu ni à une indemnisation quelconque ni à la rupture totale ou partielle du contrat. L'on entend par force majeure, toutes les circonstances indépendantes de la volonté de creativeOne et rendant raisonnablement l'exécution du contrat impossible, tel le retard de livraison de produits et/ou fournitures commandés à temps, les difficultés de transport, les pannes mécaniques et autres affectant creativeOne en l'absence de faute, les incendies, les grèves générales, les pandémies, les faits du prince, les insurrections, les inondations et la guerre.

6.3. Si les produits sont livrés sans l'appareillage périphérique y afférent et si l'absence de cet appareillage ne revêt pas un caractère essentiel pour le fonctionnement des produits, les produits seront tout de même considérés comme ayant été livrés.

6.4. Le renvoi de matériel, défectueux ou non, par le Client à creativeOne se fait à charge et aux risques du Client. Le risque passe à creativeOne une fois le matériel dûment réceptionné par creativeOne.

Article 7. Installation

7.1. L'on entend par travaux d'installation, les travaux par lesquels les produits concernés sont installés conformément aux règles de l'art et aux instructions du fabricant au lieu convenu.

7.2. creativeOne est uniquement tenue d'effectuer les travaux d'installation si ces prestations sont expressément reprises et quantifiées dans le contrat.

7.3. Sauf dérogation expresse et écrite, les travaux d'installation ne sont pas compris dans le prix d'achat des produits et sont facturés séparément et en régie. Le travail est compté en heures par homme. Il commence au départ des bureaux de creativeOne et prend fin au moment où l'installation est terminée chez le Client. Toute heure de prestation commencée est comptabilisée et facturée comme une heure complète.

7.4. creativeOne ne garantit pas le fonctionnement correct (compatibilité, etc.) des produits en cas d'installation de logiciels et/ou de matériel sur des systèmes informatiques non fournis ou non-recommandés par creativeOne.

7.5. Le Client veille, à ses propres frais, que les collaborateurs de creativeOne puissent effectuer les travaux d'installation dès leur arrivée sur le lieu convenu; il prévoira un espace bureau suffisant, dûment chauffé et éclairé, pourvu de connexions téléphoniques et internet. Il se sera assuré que tous les aménagements (câblage p.e.) et prérequis à l'installation tels que communiqués par creativeOne aient été remplis en temps et en heure. Le Client assume envers creativeOne l'entière responsabilité de l'exécution correcte et de la réalisation en temps utile des aménagements et/ou dispositifs précités.

7.6. Sauf convention contraire expresse et écrite, les travaux et dispositifs suivants ne font pas partie des obligations de creativeOne:

1. Les travaux de déblai, de démolition, de fondation, de maçonnerie, de bétonnage, de menuiserie, de plafonnage, de peinture et de garnissage ou autres travaux complémentaires de quelque nature que ce soit ;
2. L'adaptation et/ou l'extension du câblage et des installations électriques ;
3. La fourniture et/ou le placement d'échafaudages, d'échelles, d'installations de levage et autres nécessaires pour faire parvenir, fixer et/ou installer les biens sur le lieu de destination ;
4. Les rayonnages, le mobilier et autres objets destinés à la mise en place des biens.

7.7. Les frais supplémentaires supportés par creativeOne qui sont nés de l'inexécution ou de l'exécution tardive des conditions fixées au présent article sont à charge du Client.

Article 8. Formation

8.1. Sauf convention contraire expresse et écrite, les formations ne sont pas comprises dans le prix d'achat des biens. Elles font l'objet d'une offre distincte et sont facturées séparément en régie par creativeOne au Client.

8.2 Si le Client passe commande pour une formation, il est entendu que celle-ci comprend l'enseignement et l'instruction en vue de l'utilisation des produits ; cette formation est donnée par creativeOne au Client et aux membres de son personnel qu'il désigne. creativeOne et le Client s'accordent sur le contenu, le lieu et la durée de la formation. creativeOne donnera la formation suivant les règles de l'art, mais elle ne peut garantir que le résultat de l'instruction escomptée par le Client sera pleinement atteinte, étant dépendant de l'attention, des connaissances préalables et de l'intérêt des participants.

Article 9. Paiement

9.1. Tous les paiements sont à effectuer à réception de la facture, net et sans escompte sur le compte de creativeOne.

9.2. Sauf convention contraire expresse, le paiement du prix des produits et/ou services sera effectué comme suit :

1. paiement de 50% du prix convenu à la commande;
2. paiement de 50% du prix convenu à la réception.

9.3. L'acceptation de délais de paiement et/ou de lettres de change n'entraîne pas novation et ne porte pas atteinte à l'exigibilité de la dette et des intérêts et indemnités visés ci-après.

9.4. Les protestations ne justifient pas davantage la suspension du paiement.

9.5. A défaut de paiement de la facture endéans les trente (30) jours après émission, des intérêts de retard conventionnels seront dus sur le solde impayé au taux établi conformément à l'article 5 de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

9.6. A défaut de paiement, le solde impayé sera automatiquement et de plein droit majoré, au titre d'indemnité forfaitaire, de 15% pour les montants inférieurs à 2.500,00 € et de 10% pour ceux supérieurs à 2.500,00 €, avec un minimum de 250,00 €, à majorer des frais exposés pour le recouvrement, conformément à l'article 6 de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

9.7. En cas d'annulation du contrat par le Client avant installation, le Client sera tenu au paiement : (i) des produits, matériels et abonnements déjà commandés par creativeOne chez ses fournisseurs ; (ii) les services déjà prestés et pas encore facturés, en ce compris les travaux préparatifs éventuels déjà exécutés par creativeOne, ainsi que (iii) une indemnité forfaitaire de 30% du prix du contrat.

9.8. En cas de rupture anticipée d'un contrat de maintenance par le Client, creativeOne sera automatiquement en droit de facturer 50 % du solde de ladite maintenance calculée à partir de la résiliation effective jusqu'à la première date à laquelle le Client pouvait résilier selon les termes et suivant les formalités du Contrat. Le montant minimum facturé pour résiliation anticipée sera égale à trois (3) mois de maintenance.

9.9. En cas d'annulation d'un contrat d'abonnement, creativeOne sera automatiquement en droit de facturer la première année d'abonnement. En cas de rupture pour convenance par le Client, creativeOne sera automatiquement en droit de facturer le solde de l'année en cours. Le montant minimum de l'indemnité de rupture sera de (3) mois d'abonnement.

Article 10. Réserve de propriété

10.1. creativeOne reste propriétaire de tout le matériel fourni - installé ou non - jusqu'au paiement intégral de celui-ci, en ce compris le paiement des frais et intérêts. Le Client est tenu d'assurer le matériel ainsi détenu contre tous les risques éventuels et de le protéger contre les pertes de valeur.

10.2. Le Client n'est pas autorisé à céder les biens vendus en propriété à des tiers, à les donner en gage ou à les grever de quel qu'autre façon.

10.3. Le Client est tenu d'informer creativeOne immédiatement et par écrit lorsqu'un ou plusieurs tiers fait/font valoir des droits sur les biens vendus faisant l'objet de la réserve de propriété visée au présent article.

10.4. Les produits du Client remplacés par des produits à fournir par creativeOne restent la propriété du Client, excepté dans le cas où le fabricant du produit exigerait le retour du produit remplacé. Sauf convention contraire expresse, le démontage, l'enlèvement et/ou la destruction de ceux-ci ne font pas partie des obligations de creativeOne. Les frais éventuels y afférents sont facturés au Client par creativeOne.

Article 11. Responsabilité

11.1. Chacune des parties est responsable pour les dommages directs qu'elle cause par sa faute ou par sa négligence à l'autre partie. Cette responsabilité est illimitée dans le cas de dol, fraude ou de faute lourde.

11.2. Pour tout autre dommage, la responsabilité contractuelle totale dans le cadre d'un contrat est strictement limitée à la valeur du contrat. Pour les contrats de services récurrents (abonnement ou maintenance), ce plafond est fixé à douze mois (12) de service au titre du contrat dans l'exécution duquel la faute ou la négligence s'est produite.

11.3. Aucune des parties n'est responsable des dommages indirects, en ce compris : la perte d'exploitation, les économies escomptées, les recours ou dommages de tiers, l'inaccessibilité ou la perte de données.

11.4. Le Client s'engage à garantir creativeOne intégralement de toute demande d'indemnisation formulée par des tiers à l'encontre de creativeOne suite à l'exécution du contrat conclu avec le Client.

Article 12. Garantie

12.1. Pour les produits (y compris les logiciels) provenant de tiers et qui sont revendus par creativeOne, la garantie et les conditions y afférentes sont celles du fabricant et/ou de l'éditeur, à l'exclusion de toute autre.

12.2. Pour ses propres produits ou ceux qui sont assemblés par elle, creativeOne offre une garantie de bon fonctionnement et de bonne qualité conformément aux spécifications données. Cette garantie a une durée d'un (1) an prenant cours à la date de livraison. Cette garantie est strictement limitée à la réparation et/ou le remplacement à ses frais et dans ses ateliers de toutes les composants défaillants du chef de fautes de construction ou de vices cachés inhérents à ces composants. Si la réparation ou le remplacement ne sont économiquement pas raisonnables, creativeOne pourra, à sa discrétion, apporter aux produits concernés les modifications lui permettant de remplir ses obligations ou rembourser le prix d'achat du ou des produit(s) défaillant(s).

La garantie ne porte pas sur le remplacement du matériel suite à des causes externes au produit : l'endommagement dû à une négligence, à un contrôle insuffisant, à un entretien déficient, à une utilisation non-conforme aux prescriptions du fabricant ou de creativeOne, une combinaison avec d'autres produits (y compris logiciels) non-approuvée par creativeOne etc. La garantie ne s'applique pas davantage aux défauts occasionnés par la corrosion ou à d'autres effets dommageables de liquides ou produits chimiques, par des différences de tension électrique, par des températures ou conditions environnementales anormales, ou par la poussière, etc.

La moindre modification apportée au produit par le Client ou un tiers entraîne immédiatement et automatiquement l'extinction de la garantie.

12.3. Pour ses services, creativeOne, garantit qu'ils seront fournis par des personnes qualifiées et dans les règles de l'art. Tout appel en garantie doit être communiqué formellement à creativeOne endéans les trente (30) jours suivant la prestation défaillante. Au titre de cette garantie, la seule obligation de creativeOne sera, à sa discrétion, la réexécution du service en question, la correction de la prestation ou le remboursement du service faisant objet de la réclamation.

12.4. creativeOne est uniquement tenue à garantie lorsque le Client a rempli toutes ses obligations de paiement, sans que le délai de garantie puisse être prolongé de ce fait.

Article 13. Interdiction d'exportation en-dehors de la CEE

Il est interdit au Client de transférer sans autorisation écrite préalable de creativeOne les produits (en ce compris les logiciels éventuels livrés) en-dehors de l'Union Européenne ou de les transmettre à un tiers dont le Client pouvait raisonnablement supposer qu'il procéderait à l'exportation des produits concernés vers un pays en-dehors de l'Union Européenne.

Article 14. Droits de propriété intellectuelle

14.1. Tous les documents transmis par creativeOne concernant les études, analyses, etc. restent sa propriété et doivent lui être restitués à première demande. Ils ne peuvent pas être transmis à des tiers ni exécutés par des tiers sans l'accord écrit préalable de creativeOne. creativeOne en conserve la propriété intellectuelle intégrale.

14.2. Le Client est tenu d'informer creativeOne immédiatement de toute action d'un tiers prétendant être titulaire de certains droits de propriété intellectuelle sur les produits vendus, y compris les logiciels ; il est également tenu de se conformer aux indications de creativeOne vis-à-vis de ce tiers.

Article 15. Confidentialité

15.1. Toutes les informations, de quelque nature que ce soit, que l'une des parties a reçu directement ou indirectement de l'autre partie, sous quelque forme que ce soit et notamment oralement, en particulier à l'occasion de réunions et d'entretiens, sont confidentielles.

15.2. Chaque partie s'engage, d'une part, à ne pas divulguer, ni à communiquer à quiconque tout ou partie de ces informations confidentielles et, d'autre part, à prendre toute disposition raisonnable pour que cette confidentialité soit préservée. Chaque partie, en qualité de bénéficiaire, s'engage à ne faire aucun usage des informations confidentielles dans un but autre que l'exécution du contrat.

15.3 Le Client ne peut en aucune manière porter à la connaissance de tiers, directement ou indirectement, les enseignements qu'il aura pu tirer de l'exécution du présent contrat sur le(s) produit(s) (y compris les logiciels) et le savoir-faire afférent à celui-ci. Une dérogation à la présente stipulation suppose l'accord écrit préalable de creativeOne.

15.4. Chaque partie s'engage à ne pas revendiquer de droits de propriété industrielle ou littéraire sur les informations confidentielles et sur les connaissances établies à partir de ces informations confidentielles.

15.5 Les documents de toutes sortes fournis par les parties demeurent la propriété de la Partie qui les a fournis. A la fin du présent contrat, quelle qu'en soit la cause, les parties s'engagent à détruire tous documents, pièces ou produits qui leur auront été communiqués par l'autre partie, ou selon le choix de l'autre partie à les lui restituer, sans conserver de copies de ces informations confidentielles, étant toutefois entendu que les parties pourront conserver une unique copie du présent contrat à des fins d'archivage afin d'être en mesure de respecter les obligations qui leur incombent au titre du présent contrat.

15.6. Les obligations définies dans le présent article 15 concernant les informations confidentielles resteront en vigueur jusqu'à cinq (5) ans après leur première divulgation au bénéficiaire, sauf si les informations confidentielles sont tombées dans le domaine public avant cette échéance.

Article 16. Résiliation

16.1. Chacune des parties peut résilier le contrat avec effet direct et sans intervention judiciaire lorsque :

1. l'autre partie est en défaut de ses obligations contractuelles et n'a pas corrigé ce défaut endéans les trente (30) jours après réception d'un mise en demeure écrite ;
2. l'autre partie est en faillite, cessation de paiement ou toute autre situation financière rendant l'exécution de ses obligations contractuelles improbable.

16.2. En cas de résiliation, creativeOne est en droit de reprendre immédiatement les produits impayés et ce sans préjudice de ses autres droits au titre de la Loi et du contrat.

Article 17. Droit applicable et litiges

17.1. Tout contrat, toute fourniture et toute prestation est soumis au droit belge.

17.2. En cas de litige, seuls les Tribunaux de l'Arrondissement de Nivelles sont compétents.

17.3. Si pour un motif quelconque, une disposition déterminée devait être considérée comme nulle, les autres dispositions resteront intégralement applicables et la disposition jugée nulle sera remplacée par la disposition se rapprochant le plus de cette disposition et autorisée par la loi.

Article 18. Dépannage

Si le Client choisit de ne pas souscrire à un contrat d'entretien avec creativeOne, les frais de déplacement pour les dépannages seront facturés suivant les tarifs en vigueur au moment de l'exécution, avec un minimum de 195,00 € par intervention.

Article 19. Politique de confidentialité - RGPD

19.1. Responsable du traitement des données :

creativeOne SRL – avenue des Dessus de Lives 2 – B-5101 NAMUR TVA : BE0896.374.525.

19.2. Il se peut que creativeOne collecte les coordonnées de personnes de contact chez le Client (nom, prénom, numéro de téléphone professionnel, adresse email professionnelle) dans le cadre de sa relation commerciale et en vue de la bonne exécution des obligations contractuelles envers le Client.

19.3. Les informations recueillies sur les personnes concernées font l'objet d'un traitement informatique réalisé par creativeOne et sont indispensables au traitement de la commande du Client, à la bonne exécution des services et au suivi de la relation commerciale avec le Client. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des services et des garanties éventuellement applicables à l'issue de ces services et pour la poursuite de la relation commerciale avec le Client.

19.4. L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés de creativeOne habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client ne soit nécessaire. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, l'entreprise s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

19.4. creativeOne prend la protection des données personnelles au sérieux et prend toutes précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité de ces données, et notamment, empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à tout tiers non autorisé, et plus généralement, à mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle , la perte , l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisés, notamment, lorsque le traitement comporte des transmissions de données dans un réseau, ainsi que, contre toute forme de traitement illicite,
étant précisé que ces mesures doivent assurer, compte tenu de l'état de l'art et les coûts de mise en œuvre, un niveau de sécurité approprié au regard des risques présentés par les traitements et la nature des données à protéger.

19.5. creativeOne ne transmet pas les données personnelles en dehors de l'Espace Economique Européen.

19.6 Les personnes concernées bénéficient d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de leurs données ou encore de limitation du traitement. Les personnes concernées peuvent également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données les concernant.

Pour toute information complémentaire ou réclamation, les personnes concernées ou le Client peuvent consulter la Politique de confidentialité et de protection des données à caractère personnel de creativeOne : https://www.creativeone.eu/privacy-policy/ ou contacter l'Autorité de Protection des Données (voir : https://www.autoriteprotectiondonnees.be/citoyen) .