

# Contrat, Conditions Générales de Vente et d'Utilisation

## 01- Clause générale

- Nos ventes et prestations de services sont soumises aux présentes conditions générales qui prévalent sur toute autre condition, sauf dérogation formelle et expresse de notre part.
- Nous nous réservons le droit de modifier les conditions générales de vente sans préavis. Toute nouvelle version de celles-ci remplacera automatiquement les précédentes.

## 02- Commande

- Nous nous engageons à accepter toute commande dans les termes des présentes conditions générales de vente.
- En confirmant votre commande, vous acceptez l'intégralité des présentes conditions générales de vente, intégrée à votre bon de commande/facture. Vous reconnaissez en avoir une parfaite connaissance, renonçant de ce fait à vous prévaloir de tout document contradictoire, et notamment de vos propres conditions générales d'achat.
- La validation de votre commande et l'installation vaut acceptation des présentes conditions générales de vente.

## 03- Livraison, installation et conformité

- Les délais indiqués correspondent aux délais usuels de traitements et d'installation. Ils dépendent du respect des délais de paiement. Tout retard de paiement peut entraîner un allongement de l'installation. La commande ne sera traitée qu'à réception du paiement. En conséquence, les délais applicables sont ceux au jour de réception du règlement et peuvent être modifiés par rapport à ceux mentionnés au jour de la passation de la commande.
- Vous devez formuler toute réclamation concernant la livraison, l'installation et la conformité par tous moyens (mail, courrier recommandé avec accusé de réception) dans le délai légal en vigueur au moment de l'installation. Toute réclamation formulée après ce délai ne pourra être prise en compte.

## 04- Prix

- Les prix du logiciel et des services sont valables au moment de la commande exprimés en Euros HTVA.
- Tout règlement des factures doit s'effectuer par virement bancaire.
- A défaut de paiement d'une facture, toutes les factures deviendront immédiatement exigibles, même si elles ont donné lieu à des traites.
- Le défaut de paiement aux conditions spécifiées dans cette facture entraîne de plein droit, et sans mise en demeure, une majoration pour INTERETS de RETARD calculés par mois entiers prenant cours dès la fin du mois de la date de facture au taux de 12% l'an calculé à partir de son échéance. En plus, en cas de retard prolongé une INDÉMNITÉ de 15% du total de la FACTURE, avec un MINIMUM de 150 euros sera due 30 jours après envoi, au débiteur, d'une mise en demeure de payer la, ou TOUTES les somme(s) restant due(s).
- Nous nous réservons le droit de modifier les prix sans toutefois impacter les commandes en cours.
- Dans le cas où vous désirez résilier le contrat d'utilisation du programme, vous devez nous avertir 3 mois avant l'échéance de l'assistance annuelle (date anniversaire de l'acquisition), par courrier ou par email, nous vous enverrons un email de confirmation. Dans le cas contraire, les factures pour le support seront reconduites automatiquement chaque année.

## 05- Formations

- Nos formations sont toujours données in situ (ou par internet) et se basent sur les données du client. Elles sont donc ainsi adaptées au mode de fonctionnement de chaque client. Si les informations et/ou documents nécessaires au bon accomplissement de la formation ne sont pas disponibles au moment où celle-ci est prodiguée, cela peut la rendre nettement moins efficace, voir la rendre impossible. Si une formation complémentaire doit alors être alors être prévue pour compenser, elle le sera aux frais du client.
- Une formation (en dehors de la première) se base toujours sur les données déjà encodées dans l'application. Si entre deux formations, le client n'a pu avancer suffisamment dans son encodage pour que celle-ci soit possible, il est préférable de la reporter.
- Le nombre de participants à une formation est libre, mais l'expérience montre que les formations données à un groupe important de personnes sont moins efficaces.
- Le manuel d'aide est un aide-mémoire plus qu'efficace et après une formation il est indispensable de se plonger immédiatement dans l'application au risque de tout oublier.
- Toute formation peut être annulée et reportée par le client, sans frais complémentaires à partir du moment où nous avons été prévenus au minimum 24 heures à l'avance. Dans le cas contraire, nous serons obligés de facturer la formation prévue.
- Si le client ne prend pas de formation, nous ne pouvons être tenus responsables pour d'éventuels mauvais encodages. La vocation du support étant d'apporter une aide ponctuelle à des questions ponctuelles, en aucun cas il ne pourra se substituer à des formations en bonne et due forme.

## 06- Utilisation

- Pour une bonne utilisation du logiciel, veuillez-vous référer aux formations que vous avez reçues, ainsi qu'au manuel. Tenez toujours compte des nombreux exemples, conseils, trucs et astuces que nous vous aurons ainsi prodigués. En cas de doute, de question, ou lors de l'encodage d'un cas plus complexe, non vus lors des formations ou non repris dans le manuel, notre support est à votre disposition.
- Notre logiciel propose de nombreux bilans, outils de contrôle et outils d'alerte, permettant de contrôler les encodages et de suivre les gestions. Il revient au client de les utiliser. Nous ne pouvons être tenus responsables s'il omet de le faire ou s'il le fait de manière erronée.
- Le client est toujours seul responsable des données qu'il introduit ou des données qu'il n'introduit pas ainsi que du mode opératoire qu'il aura décidé de suivre.
- Nous proposons un certain nombre d'alertes et de garde-fous. Il est cependant toujours possible de passer outre ces avertissements. Il faut donc les considérer comme une simple aide, et certainement pas une garantie.
- Le client, dans le cadre du contrat de maintenance, peut toujours nous demander un contrôle sur la correction de ses encodages voir nous demander des alertes complémentaires.
- Nos bilans et rapports sont produits de manière automatique. Etant donné la flexibilité lors de l'encodage des données, la souplesse du logiciel, et la possibilité d'existence d'erreurs ou d'aberrations saisies par l'utilisateur, il revient toujours au client de les contrôler et de nous signaler au plus vite toute anomalie.

## 07- Rapprochements bancaires

- Le logiciel dispose d'un module complémentaire, offrant la possibilité de lire et d'analyser des fichiers CODA, Dexia, Fortis, Axa, ING... Le client est seul responsable d'effectuer la demande de fourniture de ces fichiers auprès des banques ou d'Isabel, ou autre organisme, et d'en assumer le coût éventuel.
- Les banques et Isabel sont seules responsables de la qualité des fichiers fournis, des procédures d'acquisition de ces fichiers, si des fichiers sont manquants, incomplets, ou incohérents. Nous déclinons toute responsabilité en cas de manquement de fichiers.

## 08- Sécurité des données

- Le client est seul responsable de sécuriser l'accès aux données du logiciel, en dehors de leur utilisation par le logiciel lui-même. Nous déclinons toute responsabilité dans le cas où une utilisation frauduleuse du logiciel est effectuée. Nous nous réservons le droit de résilier le contrat et le support dans le cas où une cela devait arriver.
- Il est interdit de manipuler les données du logiciel et ce y compris tous les fichiers joints ou créés par l'application, en dehors des outils proposés par celle-ci. Dans le cas contraire, le client assumera seul les conséquences éventuelles, comme une perte partielle ou totale de ses données.
- Les sauvegardes internes réalisées par le logiciel ne peuvent en aucun cas se substituer au devoir qu'a le client d'assurer la pérennité de ses données, par exemple en effectuant des sauvegardes à intervalle régulier sur internet ou autre solution locale. Les backups internes ne sont là qu'à titre de facilité. La manipulation/l'effacement par le client des backups internes ne peut être fait qu'avec notre accord. Dans le cas contraire, nous déclinons toute responsabilité, et le client assumera seul les conséquences.
- Toute utilisation de nos outils internes, même fortuite, non accessibles au client via l'interface normale de nos logiciels, est interdite. Ces outils étant accessibles uniquement par nos collaborateurs.
- Dans le cas de notre offre d'hébergement Cloud, notre partenaire est responsable de la sécurisation et du backup des données. Les conditions concernant l'hébergement cloud dépendent de notre partenaire et peuvent nous être demandées à tout moment.

## 09- Développements

- Le principe de base de l'évolution du logiciel, est que les développements sont compris dans l'acquisition et le contrat de maintenance, pour autant que vous soyez en ordre de paiement des factures et de la maintenance.
- Ce principe est cependant soumis à des limitations et à des restrictions :
  - Toute demande doit être nous être adressée par mail à [info@immoassist.com](mailto:info@immoassist.com), lors d'une séance de formation ou par téléphone. Un n° de référence lui sera attribué en interne, mais sans aucun engagement de notre part en termes d'acceptation ni en termes de délais d'exécution.

- Le développement doit rester dans le cadre et la philosophie du programme et dans le respect de la loi.
- Le développement ne peut remettre en cause les fonctionnalités existantes.
- Le développement ne peut demander un temps d'implémentation excessif par rapport au gain.
- Le développement doit apporter un plus à l'application. Ce point est laissé à notre libre appréciation.
- Tout développement reste notre propriété intellectuelle quelle que puisse être l'implication du client. Il profitera donc automatiquement à tous nos clients.
- Nous restons libres d'apporter des modifications, adaptations ou nouvelles fonctionnalités à tout développement et ce même à la demande d'autres clients.
- Tout développement est susceptible d'être réalisé en différentes étapes afin de s'assurer de son adéquation avec la demande du client et d'éliminer au maximum le risque de problèmes informatiques. Chaque étape faisant l'objet d'une validation par le client avant de passer à l'étape suivante.
- Le client qui demande un développement est responsable de suivre son évolution et de procéder à tous les tests nécessaires, afin de s'assurer que celui-ci répond bien à son attente.
- Même si nous mettons un point d'honneur à rencontrer au plus près les attentes de nos clients, toutes les demandes ne peuvent faire systématiquement l'objet d'un développement. Il sera parfois demandé au client de modifier légèrement ses « habitudes » ou d'accepter un compromis afin de s'adapter à ce qui est proposé par le logiciel. Ce point est laissé à notre libre appréciation.
- L'offre de développements gratuits reste un service que nous offrons et non un droit absolu.
- Pour tout développement ne répondant pas aux points suscités
  - Nous pouvons conditionner la réalisation du développement sur base d'un devis rédigé par nos soins.
  - Même dans le cas d'un développement payant les clauses précédentes seront toujours d'application, le prix proposé tenant compte de différentes clauses reprises ci-dessus.
- En toutes circonstances nous restons seuls juges des délais de développement nécessaires.
  - Nous essayons toujours de répondre au plus vite aux attentes de nos clients. Mais nous recevons de nombreuses demandes que nous devons traiter de la manière la plus efficace possible pour tout le monde.

## 10- Support et assistance

- L'assistance téléphonique et mail sont compris dans la maintenance annuelle. Elle permet au client et ses collaborateurs de contacter le support durant les heures de bureaux (09h00-12h00 13h00-17h30) pour toute demande d'aide pour le **fonctionnement du logiciel**. Dans le cas où du support devrait être donné en dehors des heures de bureau, nous nous réservons le droit de facturer au tarif des formations (cfr notre brochure sur le site). Les questions et support non urgent étant privilégiés par email.
- La première année, le coût de la maintenance est inclus dans le prix du logiciel. Après la première année, le coût de la maintenance est dû à la date anniversaire de la facture d'installation.
- Les mises à jour sont envoyées par email, ou proposées sur demande à l'occasion d'une intervention en support, mais toujours via un lien que nous vous proposons en téléchargement.
- Le client qui téléchargerait et installerait une mise à jour directement de sa propre initiative ne pourrait nous tenir pour responsable si celle-ci devait poser un problème.
- En cas de non-paiement de factures, le support ne sera pas disponible, et nous nous réservons le droit de bloquer le logiciel, et de réclamer tous les arriérés de maintenance avant de fournir le support.
- Nous nous réservons le droit de demander des frais supplémentaires (au tarif des formations) en cas d'abus du support, tels que des réinstallations régulières, du support trop régulier sans avoir suivi de formation, etc...

## 11- Licence, droits d'utilisation et propriété intellectuelle

- Les droits d'auteur du logiciel demeurent notre propriété et ne peuvent en aucun cas être transférés au donneur d'ordre d'une commande.
- Le droit d'utilisation du logiciel conféré à la personne physique ou morale l'ayant acquis ne peut l'être que sur le fondement du présent contrat de licence que le titulaire du droit s'engage à respecter.
- Le client n'est pas autorisé à concéder ou à transférer les droits et obligations issus du présent contrat.
- Le logiciel ne peut être revendu, loué, être sous-licence, distribué ni modifié.
- Les licences ne peuvent jamais être revendue à un tiers. En cas de remplacement de votre parc informatique, elles peuvent être déplacées par nos soins vers vos nouveaux PC et serveurs. Cette manipulation gratuite étant comprise dans le contrat de maintenance et service à la clientèle, néanmoins, doit rester dans un cadre raisonnable de réinstallations.
- Le client ne peut en aucun cas accéder, modifier les données et fichiers du logiciel, d'une manière autre que celles proposées par le logiciel.
- Le logiciel est protégé par la réglementation et les traités internationaux en matière de droit d'auteur et de propriété intellectuelle. La vente de logiciels n'entraîne, en aucun cas, la cession des droits de reproduction, représentation, exploitation et plus généralement tous droits incorporels reconnus ou à reconnaître qui ont participé à la réalisation des logiciels. L'acquéreur n'est donc seulement autorisé à installer et à utiliser les exemplaires du programme sur le nombre de postes prévus lors de sa commande.
- En cas de renom du support de la part du client, le client doit prévenir 3 mois avant la date anniversaire de la facture initiale, par courrier, email, recommandé, et avoir une confirmation de notre part. En cas de non-respect du renom, nous nous réservons le droit de réclamer tous les arriérés. Dans le cas où le support des logiciels est demandé après le renom, nous nous réservons le droit de réclamer le prix du support entre le moment du renom et celui de la nouvelle demande de support.

## 12- Responsabilités

- En aucun cas nous ne pourrions être tenus responsables de données erronées saisies par les utilisateurs dans le logiciel et de leur mauvaise exploitation.
- En aucun cas nous ne pourrions être tenus responsables de la mauvaise qualité des données fournies par une source externe au logiciel, destinées à être intégrées dans le logiciel.
- Toute saisie de donnée de notre part reste sous le contrôle et l'entière responsabilité du client.
- En aucun cas nous ne pourrions être tenus responsables de pertes de données, de souci informatique hardware et software (virus, ransomware, problèmes de configuration réseau, ordinateur défaillant, mises à jour non effectuées de l'OS, backups inefficaces...), de l'utilisation de logiciels non légaux ou d'autres logiciels installés.
- En aucun cas nous ne pourrions être tenus responsables pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, de profit, dommages ou frais, qui pourraient survenir du fait de l'utilisation du logiciel.
- Dans les cas cités ci-dessus, notre responsabilité financière engagée se limite au montant de la dernière facture de support émise au client.

## 13- Confidentialité

- Nous nous engageons à ne pas divulguer à des tiers les informations que vous nous fournissez. Toute donnée, information, document que vous nous fournissez restera confidentiel et servira uniquement en interne pour votre support et vous aider.

## 14- Charte vie privée

- La charte de protection des données à caractère personne et de la vie privée, conforme au RGPD se trouve sur notre site WEB, ainsi que dans nos logiciels. Elle fait partie intégrante de nos CGV et de nos factures.

## 15- Litiges

- Le présent contrat est soumis à la loi belge. La langue du contrat est la langue française. En cas de litige, les tribunaux d'Arlon ou du Luxembourg, suivant la société émettrice de la facture, seront compétents.

**MAND:X**

Mandix sàrl  
Route d'Arlon, 4  
L-8399 WINDHOF  
Luxembourg  
+352 621162252  
[info@immoassist.com](mailto:info@immoassist.com)  
<http://www.immoassist.lu>  
TVA: LU26241240

**MAND:X**

Mandix sprl  
Rue des fabriques, 1  
6747 SAINT-LEGER  
Belgique  
Tél : +32 (0)63 45 73 89  
[info@immoassist.com](mailto:info@immoassist.com)  
<http://www.immoassist.com>  
TVA: BE0598.757.937