

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

Dernière version en date du 01 juin 2013

### ARTICLE 1 : APPLICATION

Les conditions générales de vente sont applicables à toutes les commandes de prestations de services qui sont passées chez O'TOP Services, établi 2 rue du Ruisseau, 4357 HANEFFE (DONCEEL), inscrit sous le N° BE0524.938.858, et représentée par M. Pierre OLIVIER, et ci-après dénommée OTOPTOP Services. Ces conditions générales de vente sont seules applicables, à l'exclusion des conditions générales ou particulières du client que OTOPTOP Services n'aurait pas expressément acceptées par écrit. OTOPTOP Services pourra modifier les présentes conditions générales de vente à tout moment, sous réserve de faire apparaître ces modifications sur le site web [www.otop.be](http://www.otop.be). Les conditions en ligne au moment de la commande restent d'application pour cette commande. Le client déclare en avoir pris conscience, en avoir accepté toutes les clauses et renoncer à se prévaloir de ses conditions d'achat.

### ARTICLE 2 : OBLIGATIONS DE OTOPTOP SERVICES

OTOPTOP Services s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaires à la fourniture d'un Service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. OTOPTOP Services ne répond que d'une obligation de moyen.

### ARTICLE 3 : RESPONSABILITE DE OTOPTOP SERVICES

La responsabilité de OTOPTOP Services ne sera pas engagée :

Si l'exécution du contrat, ou de toute obligation incombant à OTOPTOP Services au titre des présentes, est empêchée, limitée ou dérangée du fait d'incendie, explosion, défaillance des réseaux de transmission, effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, boycott retrait d'autorisation de l'opérateur de télécommunication, ou autre circonstance hors du contrôle raisonnable de OTOPTOP Services ("Cas de Force Majeure"), alors OTOPTOP Services, sous réserve d'une prompte notification au Client, devra être dispensée de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, limitation ou dérangement, et le Client sera de la même manière dispensé de l'exécution de ses obligations dans la mesure où les obligations de cette partie sont relatives à l'exécution ainsi empêchée, limitée ou dérangée, sous réserve que la partie ainsi affectée fasse ses meilleurs efforts pour éviter ou pallier de telles causes d'inexécution et que les deux parties procèdent avec promptitude dès lors que de telles causes auront cessé ou été supprimées. La partie affectée par un Cas de Force Majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée par courrier électronique des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce Cas de Force Majeure. Si les effets d'un Cas de Force Majeure devaient avoir une durée supérieure à 30 jours, à compter de la notification du cas de force majeure à l'autre partie, le contrat pourra être résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à indemnité de part et d'autre. Les réparations dues par OTOPTOP Services en cas de défaillance du Service qui résulterait d'une faute établie à son encontre correspondront au préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse de tout dommage indirect tel que, notamment, préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défautuosité ou de piratage du système, action d'un tiers contre le Client, etc.). En tout état de cause, le montant des dommages et intérêts qui pourraient être mis à la charge de OTOPTOP Services, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le client à OTOPTOP Services pour la

période considérée ou facturées au Client par O'TOP Services ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du Service pour laquelle la responsabilité de O'TOP Services a été retenue. Sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes. Le Client reconnaît qu'aucune stipulation des présentes ne le dégagera de l'obligation de payer tous les montants dus à O'TOP Services au titre des prestations réalisées.

#### ARTICLE 4 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

Le Client s'engage à disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes. Le Client s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur, et en particulier celles relatives à l'informatique, aux fichiers, aux libertés et à la propriété intellectuelle, ainsi que les droits des tiers. Le Client s'engage par ailleurs à prendre toutes les assurances nécessaires auprès d'un organisme notoirement solvable afin de couvrir tous les dommages qui lui seraient imputables dans le cadre du présent contrat ou de son exécution. Le Client déclare accepter pleinement toutes les obligations légales découlant de la propriété de ses services, O'TOP Services ne pouvant être recherché ni inquiété à cet égard pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de violation de lois ou règlements applicables aux services du Client. Le non-respect par le Client des points visés ci-dessus et des points visés aux conditions particulières, et notamment toute activité susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale entraînera le droit pour O'TOP Services de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages et intérêts auxquels O'TOP Services pourrait prétendre. Le Client s'engage à régler directement à l'auteur de la réclamation toute somme que celui-ci exigerait de O'TOP Services. En outre, le Client s'engage à intervenir sur demande de O'TOP Services à toute instance engagée contre cette dernière ainsi qu'à garantir O'TOP Services de toutes les condamnations qui seraient prononcées contre elle à cette occasion. En conséquence, le Client s'engage à faire son affaire personnelle de toute réclamation et/ou procédure quelle qu'en soit la forme, l'objet ou la nature qui serait formée contre O'TOP Services et qui se rattacherait aux obligations mises à la charge du Client au titre du présent contrat. Le Client, pour tout contact avec O'TOP Services, s'engage à formuler clairement sa demande, selon les règles d'usage.

#### ARTICLE 5 : SUPPORT TECHNIQUE

O'TOP Services met à la disposition du Client un support technique par mail ou par téléphone aux adresses et numéros de téléphone renseignés sur le site <http://www.otop.be>.

#### ARTICLE 6 : EXECUTION, TARIF et PAIEMENT

La mise à disposition du service intervient après validation par O'TOP Services et dans un délai maximal de 7 jours à compter du paiement effectif par le Client. Le paiement effectif est réalisé dès lors que les sommes correspondantes au Service sont créditées sur l'un des comptes d' O'TOP Services. Passé ce délai et à défaut de mise à disposition du service par O'TOP Services, le Client est en droit de demander l'annulation de la transaction et le remboursement des sommes déjà versées. Les prestations fournies par O'TOP Services sont payables à la commande. Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes dues au titre du contrat de prestations de services O'TOP Services. De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par O'TOP Services de manière particulière et écrite, le défaut total ou partiel de paiement à l'échéance de toute somme due au titre du contrat entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable : l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le Client au titre du contrat, quel que soit le mode de règlement prévu, la suspension de toutes les prestations en cours, quelle que soit leur nature, sans

préjudice pour O'TOP Services d'user de la faculté de résiliation du contrat, l'impossibilité de souscrire de nouvelles prestations ou de les renouveler. Tout désaccord concernant la facturation et la nature des services devront être exprimés par courrier électronique à l'adresse [info@otop.be](mailto:info@otop.be) dans un délai d'un mois après émission du bon de commande. Dans l'hypothèse où des frais seraient exposés par O'TOP Services, cette dernière en informera le client et lui communiquera les justificatifs et la facture correspondant. Le client devra alors régler la somme due en euros. Les paiements s'effectuent par virement ou en ligne par carte bancaire au moment de la conclusion du contrat ou de la souscription. Il appartient au Client de choisir le mode de paiement adapté au service commandé et à son délai d'exécution. Tout défaut de paiement ou paiement irrégulier, c'est à dire, notamment, d'un montant erroné, ou incomplet, ou ne comportant pas les références requises, ou effectué par un moyen ou une procédure non acceptés par O'TOP Services, sera purement et simplement ignoré et provoquera le rejet par O'TOP Services de la demande. O'TOP Services ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de paiement non honoré ou non régularisé par le Client.

#### ARTICLE 7 : RESILIATION, LIMITATION ET SUSPENSION DU SERVICE

Le contrat est résilié de plein droit à son échéance. Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure subsistant plus de trente jours. Pour une résiliation avant échéance du contrat, le Client est libre de résilier le contrat par mail ou par simple envoi postal à l'adresse O'TOP Services, 2 rue du Ruisseau 4357 DONCEEL et le client ne pourra prétendre au remboursement par O'TOP Services des sommes déjà versées. Dans tous les autres cas de manquement par l'une des parties à l'une ou l'autre de ses obligations au titre du contrat non réparé dans un délai de 7 jours à compter soit d'un courrier électronique adressé par la partie plaignante notifiant les manquements en cause, soit de toute autre forme de notification faisant foi adressée par la dite partie, le contrat sera résilié de plein droit, sans préjudice de tous dommages et intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante. La date de notification de la lettre comportant les manquements en cause sera la date du cachet de la poste, lors de la première présentation de la lettre. En cas de nécessité, O'TOP Services se réserve la possibilité d'interrompre le service pour procéder à une intervention technique, afin d'améliorer son fonctionnement ou pour toute opération de maintenance.

#### ARTICLE 8 : CONDITIONS D'EXPLOITATION

Le Client reconnaît par les présentes que les fluctuations de la bande passante et les aléas du fournisseur d'accès sont des éléments pouvant entraîner une discontinuité dans les prestations offertes par la société O'TOP Services, et extérieure à ses moyens techniques.

Par ailleurs, le service est restreint, limité ou suspendu de plein droit par O'TOP Services :

- s'il apparaît que le Client utilise les services qui lui sont fournis pour une activité, quelle qu'elle soit, qui ne serait pas conforme aux présentes conditions générales ;
- en application des conditions particulières applicables ;
- si O'TOP Services reçoit un avis à cet effet notifié par une autorité compétente, administrative, arbitrale ou judiciaire, conformément aux lois applicables appropriées, ou par un tiers dès lors que le caractère manifestement illicite est porté à la connaissance O'TOP Services;
- si les coordonnées indiquées par le client apparaissent fausses, inexactes ou non actualisées.

#### ARTICLE 9 : INFORMATION DU CLIENT ET CONFORMITE DU SERVICE

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du service à ses besoins et avoir reçu de O'TOP Services toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause. O'TOP Services se réserve le droit de contrôler le respect des conditions d'utilisation du service.

**ARTICLE 10 : TOLERANCE**

Le fait que O'TOP Services ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales et/ou tolère un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne peut être interprétée comme valant renonciation par O'TOP Services à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

**ARTICLE 11 : DONNEES PERSONNELLES**

O'TOP Services informe le client que ses données sont enregistrées à des fins de gestion de la relation client. En conséquence, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification ou de suppression de ses données collectées, en contactant simplement O'TOP Services, à l'adresse 2 rue du Ruisseau, 4357 DONCEEL. Les données transmises par le Client sont conservées le temps légal nécessaire à l'administration de la preuve. O'TOP Services s'interdit toute divulgation, toute revente des données nominatives relatives au client, sous réserve de dispositions contraires dans les conditions particulières.

**ARTICLE 12 : DROIT DE RETRACTATION**

Pour tout nouveau contrat souscrit, O'TOP Services accorde au Client un droit de rétractation de 7 (sept) jours francs à compter de la date de fourniture de services, même si l'exécution de la prestation a déjà commencé sur demande du client et donne droit pour le client au remboursement par tout moyen de paiement des sommes déjà versées dans les meilleurs délais et au plus tard trente (30) jours après la date à laquelle le Client a exercé son droit de rétractation. Ce droit de rétractation s'effectue de préférence par e-mail à [info@otop.be](mailto:info@otop.be) ou par téléphone aux numéros de téléphone indiqués sur le site de O'TOP Services, ou par courrier à l'adresse : O'TOP Services, 2 rue du Ruisseau, 4357 DONCEEL. Toute demande de rétractation qui ne respecterait pas le délai légal ou les formalités de l'alinéa précédent ne sera pas prise en considération.

**ARTICLE 13 : MODIFICATION**

Les conditions générales et particulières en ligne prévalent sur les conditions générales et particulières imprimées. Les parties conviennent que O'TOP Services peut, de plein droit, modifier son service sans autre formalité que d'en informer le client par un avertissement en ligne et/ou de porter ses modifications dans les conditions générales en ligne.

**ARTICLE 14 : DISPOSITIONS GENERALES**

La nullité d'une des clauses du contrat de prestations de services souscrit auprès de O'TOP Services, en application notamment d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision d'une Juridiction compétente passée en force de chose jugée n'entraînera pas la nullité des autres clauses du contrat de prestations de services qui garderont leur plein effet et portée. Dans ce cas, les parties devront dans la mesure du possible remplacer la disposition annulée par une disposition valable correspondant à l'esprit et à l'objet des Conditions contractuelles. Les intitulés des articles des Conditions contractuelles ont pour seul but de faciliter les références et n'ont pas par eux-mêmes, une valeur contractuelle ou une signification particulière. Les conditions particulières et éventuelles annexes sont incorporées par référence aux Conditions générales de services de O'TOP Services et sont indissociables desdites Conditions générales. L'ensemble de ces documents est dénommé dans le présent document « Conditions Générales ». L'ensemble des documents incorporés au présent contrat par référence peut être consulté par le Client sur le site <http://www.otop.be>. Ces documents sont en outre sujets à modifications ou évolutions. Pour tout échange d'informations par courrier

électronique, la date et l'heure du serveur d'O'TOP Services feront foi entre les Parties. Ces informations seront conservées par O'TOP Services pendant toute la période des relations contractuelles. Toutes les notifications, communications, mises en demeure prévues par les Conditions générales seront réputées avoir été valablement délivrées si elles sont adressées par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à :

- Pour O'TOP Services: 2 rue du Ruisseau, 4357 DONCEEL
- Pour le Client : à l'adresse postale et/ou e-mail qu'il a fourni à O'TOP Services

O'TOP Services pourra à l'occasion de publicité, manifestations, dans les colloques et publications spécialisées sur les marchés professionnels, se prévaloir des services fournis au Client ainsi que sur ses documents commerciaux.

#### ARTICLE 15 : COMPÉTENCE

Tout litige directement ou indirectement relatif aux relations contractuelles de O'TOP Services avec le client est de la compétence exclusive des Cours et Tribunaux de Liège.

#### ARTICLE 16 : DROIT APPLICABLE

Les relations contractuelles de O'TOP Services avec le client sont régies par le droit Belge.