

Conditions générales Signpost B2B (version avril 2024)

1. Généralités

Signpost België SRL, dont le siège social est sis à 9160 Lokeren, Wolfsakker 5 boîte A (Belgique), inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0886.007.502 (ci-après dénommée « **Signpost** »), intervient comme partenaire TIC pour l'enseignement.

Sauf accord écrit contraire entre les parties, les présentes conditions générales (ci-après dénommées les « **CG** ») s'appliquent à toute offre, tout devis et toute confirmation de commande de Signpost, ainsi qu'à tout contrat conclu entre Signpost et un établissement d'enseignement ou client professionnel (ci-après dénommé le « **Client** »). En passant commande pour de la fourniture de biens, du contenu numérique ou du service numérique (de quelque nature que ce soit), le Client accepte le contenu et l'applicabilité des présentes CG, la langue dans laquelle elles sont rédigées, et reconnaît en avoir effectivement pris connaissance. En outre, le Client renonce expressément à l'application de ses propres conditions générales (d'achat).

Les présentes CG s'entendent sans préjudice des conditions particulières telles qu'éventuellement conclues dans un contrat spécifique avec le Client, ou résultant d'un appel d'offres public à Signpost, ou de toute autre condition particulière acceptée par Signpost en vertu de cet appel d'offres public. En cas de divergence ou de contradiction entre les dispositions énoncées dans les présentes CG et les conditions particulières énoncées dans un contrat spécifique ou acceptées par Signpost en vertu d'un appel d'offres public, les conditions particulières prévaudront.

Signpost peut modifier les présentes CG à tout moment, et les conditions ainsi modifiées deviendront applicables suite la notification des modifications au Client.

Le fait que Signpost décide de ne pas invoquer une clause particulière des présentes CG ne constitue en aucun cas une renonciation à ladite clause ou aux CG dans leur intégralité, puisqu'une telle renonciation requiert une confirmation écrite et expresse.

2. Commande

Tous les devis de Signpost sont valables pour une période de quinze (15) jours calendrier à compter de la date d'émission, sauf accord contraire entre les parties. Toutes les dispositions énoncées dans une offre ou un devis de Signpost ne s'appliquent qu'à condition d'être acceptées dans leur intégralité par le Client.

Une commande (i.e. l'acceptation par le Client d'une offre ou d'un devis) n'est valable et ne contraint Signpost que si Signpost confirme ladite commande par écrit (par e-mail ou autre) ou la réalise par la livraison des biens ou de contenu/service numérique. Signpost est en droit de refuser une commande, par exemple si le Client a des dettes en souffrance à l'égard de Signpost ou si les biens ou le contenu/service numérique commandés ne sont plus en stock.

Après la confirmation par Signpost le Client ne pourra plus modifier ni annuler la commande. Signpost peut toutefois, par une notification écrite et expresse, autoriser l'annulation de la commande (en se réservant le droit, le cas échéant, de demander l'indemnisation du préjudice subi) ou la modification de la commande, tout en se réservant le droit de reporter le délai de livraison initial et/ou d'adapter le prix annoncé suite à la modification (acceptée) de la commande. Pour être étudiées, les demandes de modification ou d'annulation d'une commande doivent être notifiées par écrit à Signpost à l'adresse hardware@signpost.eu.

3. Livraison et risque

Sauf accord écrit contraire entre les parties, la livraison des biens se fait Ex Works (conformément à la version la plus récente des Incoterms telle qu'établie par la CCI) au siège de Signpost. Tous les risques (tels que la perte ou d'endommagement des biens) est transféré au Client conformément au présent Incoterm.

Les délais de livraison communiqués par Signpost, même dans une confirmation de commande, sont toujours communiqués à titre indicatif et de bonne foi, mais ne sont nullement contraignants. En cas de non-respect du délai de livraison, le Client ne pourra en aucun cas prétendre à une indemnisation. Signpost se réserve le droit de reporter la livraison jusqu'au paiement intégral des sommes dues par le Client, de quelque chef qu'elles soient.

Si, au bout de quatorze (14) jours calendrier suivant la date de livraison initiale, le Client n'a toujours pas réceptionné les biens, Signpost sera en droit – après avertissement écrit de Signpost – de considérer le contrat comme résilié à la charge du Client et le Client sera redevable d'une indemnité d'annulation équivalente à 20% du prix total de la commande, sous réserve du droit de Signpost de demander un montant plus élevé si les dommages réellement subis par Signpost sont supérieurs..

La livraison (et facturation) de biens en plusieurs parties est possible, dans la mesure où ces parties ont une valeur indépendante, et si la livraison ne peut pas donner lieu à des réclamations par le Client.

4. Prix

Sauf accord écrit contraire entre les parties, les commandes sont facturées aux prix mentionnés dans l'offre et/ou la confirmation de la commande de Signpost.

Sauf indication contraire, les prix indiqués sont nets et s'entendent hors taxes, accises, impositions et/ou charges applicables, et (le cas échéant) hors les frais de livraison et d'emballage. Les taxes, accises, impositions et/ou charges applicables lesquels seront introduits ou

deviendraient applicables après la conclusion du contrat sont entièrement à la charge du Client, sauf accord écrit contraire entre les parties. Les prix s'entendent en euros.

Au moment de la commande des biens ou de contenu/service numérique, le Client est susceptible de bénéficier de réductions du prix en vertu de subsides, d'allocations ou d'autres contributions octroyées. Il incombe au Client de vérifier son éventuelle éligibilité à ces réductions. Si Signpost constate que les réductions ont été octroyées à tort au Client, le Client sera redevable du montant de ces réductions à Signpost, et Signpost pourra facturer ce montant en sus au Client conformément aux modalités de paiement prévues à l'article 5 des présentes CG.

5. Paiement

Sauf accord écrit contraire entre les parties, chaque facture est payable au comptant et sans escompte dans les trente (30) jours calendrier suivant la réception de la facture par le Client. Signpost a le droit de confier les factures et ses créances à une société d'affacturage spécialisée. Le Client est tenu de payer les factures selon les dispositions (particulières) mentionnées sur celles-ci.

Pour être opposable à Signpost, toute contestation d'une facture doit faire l'objet d'un courrier recommandé envoyé à Signpost, avec mention de la date et du numéro de la facture, et ce dans les huit (8) jours calendrier suivant la réception de la facture concernée. Pour être valable, cette contestation doit être motivée par le Client quant au fond.

Si, à quelque moment que ce soit, Signpost a des doutes quant à la solvabilité du Client, entre autres, en raison d'actes (d'exécution judiciaire) à l'encontre du Client, en cas de non-paiement ou de retard de paiement d'une ou plusieurs factures, en cas de réorganisation judiciaire et/ou de tout autre événement démontrable qui entachent ou peuvent entacher la confiance de Signpost dans la bonne exécution des obligations contractées par le Client, Signpost se réserve expressément le droit de suspendre les livraisons des biens ou de contenu/service numérique, d'exiger du Client un paiement anticipé pour les livraisons encore à effectuer et/ou de demander des (autres) garanties ou cautions, même si les biens ont déjà été envoyés en tout ou en partie. En cas de refus par le Client des conditions susmentionnées établies par Signpost sans que le Client ne fournisse une garantie de solvabilité suffisante, Signpost sera en droit - sans mise en demeure préalable, sans intervention judiciaire et sans être redevable de la moindre indemnisation - de résilier le contrat avec le Client, aux frais du Client et lorsque le Client est redevable d'une indemnité de résiliation conformément à l'article 3, troisième alinéa des présentes CGV.

6. Retard de paiement

Si le montant facturé n'a pas été réglé dans son intégralité par le Client à la date d'échéance de la facture :

- le Client sera redevable de plein droit et immédiatement d'un intérêt équivalant à l'intérêt légal, et ce jusqu'à la date du paiement intégral des sommes dues ;
- le Client sera redevable, huit (8) jours calendrier suivant sa mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire s'élevant à 12 % du prix total dû, avec un minimum de 250,00 euros, sans préjudice du droit de Signpost de réclamer une indemnité supérieure si le préjudice réellement subi est plus important ;
- Signpost pourra récupérer ses frais de recouvrement de la dette en souffrance auprès du Client.

Les indemnités précitées sont calculées sur le prix total de la facture concernée, taxes comprises. En cas de non-paiement d'une facture à sa date d'échéance, tout (éventuel) sursis de paiement octroyé par Signpost échoit, et toutes les autres créances non échues de Signpost sur le Client deviendront immédiatement exigibles de plein droit et sans mise en demeure.

Signpost se réserve le droit de suspendre la livraison de toutes les commandes en cours en cas de facture impayée à la date d'échéance

7. Non-conformité et vices apparents

Le Client ou la personne agissant en son nom est tenu de vérifier la nature, la quantité et le bon état des biens ou du contenu/service numérique immédiatement à la réception.

Le Client doit - sous peine de déchéance - communiquer, par écrit, toute réclamation portant sur les dommages visibles à l'emballage des biens au transporteur et à Signpost, et ce immédiatement après le déchargement des biens. Ces remarques doivent s'accompagner de photos prouvant les dommages visibles, faute de quoi toute intervention de Signpost deviendra caduque.

L'utilisation, le traitement ou la (re)vente des biens privent le Client du droit de formuler une réclamation pour non-conformité et/ou vices apparents. Signpost ne sera pas tenue responsable pour des défauts résultant d'un stockage négligent des biens par le Client.

Sous peine de déchéance, le Client doit introduire toute réclamation pour non-conformité et/ou vices apparents à Signpost dans les trois (3) jours calendaires de la réception des biens ou de contenu/service numérique. En cas de fourniture continue de contenu/service numérique, le Client doit signaler à Signpost toutes les réclamations pour non-conformité, sous peine de déchéance, dans les trois (3) jours calendaires à compter du jour où le Client a constaté la non-conformité. Ces remarques doivent s'accompagner de preuves (telles que des photos, par exemple) montrant la non-conformité et/ou les vices apparents, faute de quoi toute intervention de Signpost deviendra caduque.

De plus, sous peine de déchéance, le Client devra (ensuite) introduire toute action pour non-conformité et/ou vices apparents, dans un délai de trois (3) mois à compter du jour de la réception des biens ou de contenu/service numérique. En cas de fourniture continue de contenu/service numérique, le Client doit introduire toutes les réclamations pour non-conformité, sous peine de déchéance, dans un délai de trois (3) mois à compter du jour où le Client a constaté la non-conformité.

L'introduction d'une (éventuelle) réclamation formulée par le Client ne suspend nullement ses obligations de paiement au titre des biens ou de continu/service numérique livrés. Si le Client ne signale pas la non-conformité et/ou les vices apparents (à temps), il est réputé avoir accepté les biens ou le continu/service numérique.

8. Vices cachés

Par vices cachés, on entend les défauts affectant les biens ou le continu/service numérique qui, bien qu'existant au moment de la commande, sont invisibles au Client à la livraison et rendent les biens ou le continu/service numérique impropres à l'usage auquel ils sont destinés. Sans préjudice des dispositions de l'article 9, Signpost garantira le Client contre les vices cachés dans les conditions suivantes:

- La garantie ne s'applique qu'aux vices cachés couverts par la garantie du fabricant des biens ou de continu/service numérique concernés;
- La garantie ne couvre pas les usages incorrects, inappropriés, anormaux, non autorisés ou non pris en charge des biens ou de continu/service numérique ou (le cas échéant) les usages non conformes aux fiches techniques et/ou aux modes d'emploi ;
- La garantie ne couvre pas un niveau de performance souhaité par le Client ;
- La garantie ne couvre pas les vices résultant de (i) modifications apportées par le Client aux biens ou au contenu/service numérique, (ii) réparations des biens effectuées par le Client (lui-même) ou (iii) la revente des biens par le Client ;
- La garantie ne couvre pas les vices des biens résultant d'une usure normale ou d'un défaut d'entretien ;
- Toute période de garantie suivant la livraison des biens ou de continu/service numérique est limitée à la période communiquée au moment de la commande et n'excède en aucun cas douze (12) mois si aucune période plus courte n'a été communiquée ;
- Toute garantie pour l'achat par le Client de biens d'occasion est expressément exclue ;
- Le vice caché est notifié à Signpost dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la découverte du vice caché, et doit être justifié à l'aide de photos prouvant le vice caché. À défaut, toute intervention dans le chef de Signpost deviendra caduque ;
- Les remarques formulées par le Client ne lui permettent en aucun cas de manquer à ses obligations de paiement.

9. Garantie commerciale

En plus de la garantie pour non-conformité, vices apparents et/ou vice caché (selon les conditions énoncées aux articles 7 et 8 des présentes CG), à laquelle il ne sera en aucun cas dérogé, Signpost peut couvrir les biens ou le contenu/service numérique par une garantie commerciale complémentaire, éventuellement (partiellement) payante sous la forme d'une garantie commerciale complémentaire optionnelle. Le cas échéant, les conditions de la garantie commerciale seront communiquées séparément par Signpost au Client, et ce au moment de ou avant la conclusion du contrat. La garantie commerciale prend effet à compter de la livraison des biens ou de contenu/service numérique au Client.

Si nécessaire au vu des biens concernés, le Client peut souscrire une garantie commerciale complémentaire optionnelle payante qui couvre les biens contre le vol et/ou les dégâts accidentels. Cette garantie commerciale complémentaire est soumise aux conditions communiquées au Client au moment de la souscription de cette garantie commerciale complémentaire.

10. Retour/remèdes

Si une livraison non conforme, un vice apparent ou un vice caché est effectivement constaté par Signpost, et si les conditions d'intervention en garantie sont remplies, Signpost aura le choix de remplacer gratuitement des parties défectueuses des biens ou du contenu/service numérique, ou de les remplacer, ou de réduire le prix d'achat, ou de reprendre les biens et de rembourser le prix d'achat, sans que le Client n'ait droit à une indemnité supplémentaire ou à la résiliation du contrat.

Les frais de réexpédition seront à la charge de Signpost, mais le Client ne pourra procéder à aucune réexpédition sans l'autorisation écrite préalable de Signpost. Une fois l'approbation de Signpost reçue, le Client devra immédiatement retourner les biens. Ladite approbation ne peut en aucun cas être considérée comme une reconnaissance de responsabilité dans le chef de Signpost.

Signpost se réserve le droit de suspendre ses obligations au titre du présent article 10 jusqu'au paiement intégral par le Client des montants dus par le Client, de quelque chef que ce soit.

11. Responsabilité

Signpost ne peut être tenue responsable de dégâts résultant non seulement d'un vice affectant les biens ou le contenu/service numérique, mais aussi d'une erreur ou de la négligence du Client ou de la personne pour laquelle le Client est responsable. Le cas échéant, il incombera au Client de sauvegarder tous ses fichiers avant que Signpost ne procède à un remède.

Sauf dol ou faute intentionnelle, Signpost n'encourra aucune responsabilité ni ne sera redevable d'aucune indemnité à l'égard du Client pour tous dommages immatériels, indirects ou accessoires, en ce compris, mais sans s'y limiter, la perte de bénéfices, la perte de chiffre d'affaires, les pertes de recettes, les coûts administratifs ou de personnel, l'augmentation des frais généraux, le manque à gagner ou toute autre réclamation de tiers.

Sauf dol ou faute intentionnelle, la responsabilité totale de Signpost par sinistre sera dans tous les cas limitée au montant de la facture des biens ou du contenu/service numérique défectueux.

La limitation et l'exclusion de la responsabilité prévues par le présent article n° 11 s'appliquent également en cas de faute grave dans le chef de Signpost.

Le Client indemnisera intégralement la responsabilité de Signpost à l'égard des tiers en cas de réclamations de tiers instituées à la suite d'une mauvaise utilisation par le Client des biens ou de contenu/service numérique livrées ou toute autre réclamation à laquelle Signpost est étranger.

12. Réserve de propriété

Les biens livrés demeurent la propriété de Signpost jusqu'au paiement intégral par le Client du prix spécifié sur la facture correspondante. Tant que le paiement n'a pas été effectué dans son intégralité, le Client ne pourra pas les revendre ni les affecter au titre de garantie. Les actes réalisés en dépit du présent article n° 12 ne seront pas opposables à Signpost.

Tous les frais encourus pour l'exécution des biens, ainsi que les frais liés à leur recouvrement, incombent au Client.

13. Force majeure

Par force majeure, on entend tout acte indépendant de la volonté des parties, qu'elles ne pouvaient raisonnablement ni prévoir ni éviter, et qui rend impossible le respect de leurs obligations contractuelles. Sont notamment assimilés à des situations de force majeure, empêchant une partie de remplir ses obligations : actes des autorités, explosion ou troubles civils, perturbations des télécommunications (y compris les attaques par « déni de service » et toute indisponibilité similaire des connexions Internet), grève générale ou partielle de son personnel ou de ses fournisseurs et transporteurs habituels, incendie, inondation, catastrophe naturelle, guerre, terrorisme, épidémies, pandémies, blocages routiers ou coupure de courant ou de l'alimentation de gaz, retards de livraison ou défaillances des fournisseurs de Signpost, ou toute autre cause empêchant au contrôle de Signpost.

Dans de telles circonstances, la partie concernée informera l'autre partie de la situation de force majeure et de la suspension immédiate des obligations, de plein droit et sans droit à indemnisation. Si la situation de force majeure se poursuit sur une période de plus de six (6) mois consécutifs, chaque partie a le droit de résilier le contrat par écrit. Les prestations déjà effectuées en vertu du contrat seront alors réglées au prorata.

14. Circonstances modifiées

En cas de survenance de circonstances imprévisibles (et non imputables), qui aggravent de manière excessive les conditions d'exécution du contrat, de sorte qu'on ne puisse plus raisonnablement exiger son exécution par Signpost, Signpost a le droit de demander au Client de renégocier ou de résilier le contrat. Si les parties ne parviennent pas à un accord dans un délai raisonnable de un (1) mois, le juge peut adapter ou résoudre le contrat selon la procédure comme en référé. Imprévision dans le chef du Client est expressément exclue.

15. Divisibilité

Si une ou plusieurs clauses des présentes CG sont déclarées nulles (en tout ou en partie), cette nullité n'affectera aucunement les autres clauses des présentes CG (ou la partie de la clause concernée qui n'est pas invalide ou inapplicable), ni le contrat dans son ensemble, et les présentes CG continueront de s'appliquer à l'exclusion de la clause ou de la partie de la clause déclarée nulle, invalide ou inapplicable. Dans ce cas, les parties négocieront de bonne foi afin de remplacer la clause contradictoire ou inapplicable par une clause valable en droit et applicable, qui se rapprochera autant que possible de la finalité et du sens de la clause initiale.

16. Droit applicable et tribunal compétent

La relation contractuelle entre Signpost et le Client est exclusivement régie par le droit belge. L'application de la Convention de Vienne sur les contrats de vente et de la Convention sur la prescription en matière de vente internationale de marchandises est explicitement exclue.

Tout litige existant entre Signpost et le Client sera exclusivement porté devant les tribunaux de Gand, division Dendermonde.