

## 1. Dispositions générales

Les conditions générales détaillées ci-dessous et les conditions spécifiques régissent les relations contractuelles entre un client et DG CONSULTING.

Les conditions générales et spécifiques sont les seules applicables et celles-ci remplacent toutes autres conditions du client, sauf dérogation préalable, expresse et écrite. Celles-ci constituent une condition déterminante au consentement de DG CONSULTING. Les conditions spécifiques de services sont spécifiquement applicables à chaque nouvelle demande de prestations de services par un client.

DG CONSULTING peut être ponctuellement amené à modifier certaines des dispositions de ses conditions générales et spécifiques, aussi il est nécessaire que celles-ci soient relues avant chaque achat et/ou demande de prestations. Ces conditions modifiées seront immédiatement applicables sauf contestation expresse.

Les conditions générales et spécifiques sont annexées à chaque bon de commande et facturation.

DG CONSULTING considère qu'en recourant à ses services, le client accepte sans réserve ses conditions en ayant pris connaissance. Un courant d'affaires n'est pas nécessaire pour qu'il y ait agrégation à ces conditions.

La nullité d'une clause des conditions n'affecte pas la validité des autres clauses. En pareille hypothèse, les parties s'engagent à négocier de bonne foi la clause qui poursuivra le même objectif que la clause nulle afin de rétablir l'équilibre contractuel.

## 2. Paiement et transfert de propriété

Les factures sont payables à l'adresse de DG CONSULTING, au comptant, sans escompte sauf indications contraires au moment de la commande. Les traites ou quittances n'apportent ni novation ni dérogations à cette clause.

Toute facture non contestée par lettre recommandée dans les quinze jours de son envoi, vaut acceptation.

Les marchandises livrées demeurent la propriété exclusive de DG CONSULTING jusqu'au plein acquittement par le client de toutes les créances qui résultent de la convention. En cas de non-paiement à leur échéance, les marchandises peuvent être reprises par DG CONSULTING.

En cas de retard de paiement, le montant de la facture sera majoré de plein droit et sans mise en demeure préalable de 15%, avec un minimum de 50 € par facture, à titre d'indemnité forfaitaire conventionnelle.

Les intérêts de retard comptent à raison de 12% l'an à dater de l'échéance.

L'introduction d'une réclamation n'autorise pas le client à retenir le paiement d'une facture arrivée à son échéance.

En cas de non-paiement ou retard important, DG CONSULTING se réserve le droit de suspendre l'assistance pour toutes prestations de services, vente de matériel, location de services et ce d'une façon rétroactive ou présente.

## 3. Informations relatives aux produits et disponibilités

Les photographies illustrant les produits, les fiches et les données techniques et les descriptions des produits proviennent des partenaires et/ou fournisseurs de DG CONSULTING. Ces informations sont données à titre indicatif.

En cas d'erreur, merci de le signaler par courriel à l'adresse : [info@dgcs.be](mailto:info@dgcs.be)

Les produits proposés sur le site ou les propositions commerciales ne sont disponibles que dans les limites du stock et/ou de celui des fournisseurs.

## 4. Transport

Les marchandises voyagent aux risques et périls du destinataire, même lorsque les prix sont établis DAP, DPU ou DDP (Incoterms® 2020).

Les délais de livraison indiqués sont donnés à titre purement indicatif et ne sont pas garantis. DG CONSULTING n'encourt aucune responsabilité du chef de retard. Toutefois, si un défaut de livraison dans le chef de DG CONSULTING exclusivement était constaté, un intérêt de retard pourrait être versé au client.

## 5. Prix, tarifs et contrats

Les prix de vente indiqués sur le site Internet ou les propositions commerciales sont établis en euros et toutes taxes comprises, hors frais de livraison éventuelle.

DG CONSULTING se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, si un prix aberrant était constaté (virgule mal positionnée, chiffre en trop ou trop peu,...) résultant d'une erreur d'encodage ou de calcul, celui-ci ne pourra en aucun cas être exigé par le client, le prix exact de l'article sera proposé au client qui pourra choisir d'effectuer ou de refuser l'achat à ce prix.

Toutes circonstances raisonnablement imprévisibles au moment de l'offre (à titre exemplatif : accident, grèves, lock out, décès, maladies graves, guerre, pandémies, et leurs conséquences, etc.), ou bien qui rendent l'exécution du contrat plus difficile ou plus onéreuse sur un plan financier ou autre au-delà des prévisions normales fondent DG CONSULTING à demander la révision du prix ou la résiliation du contrat.

En cas de demande de prestation de services, DG CONSULTING propose des contrats pour des prestations détaillées (contrat standard, contrat omnium : conditions spécifiques) suivant un tarif calculé sur une base mensuelle et selon les besoins du client. Ces contrats sont conclus pour une durée minimale d'un an prenant cours à dater de la prise d'effet du contrat.

En cas de demande de prestations sans contrat, le tarif horaire des prestations est celui prévu dans les conditions spécifiques (suivant tarif en Régie).

Pour une intervention sur site, le forfait minimum est d'une heure. Des formules-type « abonnement préparé » peuvent également être convenues.

Les frais de déplacement sont facturés au kilomètre ou à un forfait expressément convenu.

Sauf accord exprès via une proposition commerciale ou un écrit, les tarifs appliqués de base sont ceux en Régie, hors abonnement. Tous les tarifs feront l'objet d'une révision annuelle sur pied des indices « syntec ».

## 6. Garanties et services après-vente (SAV)

Sans préjudice des règles impératives, DG CONSULTING répond de tout défaut de conformité qui existerait lors de la délivrance du bien et qui apparaîtrait dans un délai d'un an à compter de celle-ci ou, à l'égard des consommateurs, dans un délai de deux ans. Le défaut sera toutefois réputé inexistant si, au moment de la conclusion du contrat, le consommateur connaissait ce défaut ou ne pouvait raisonnablement l'ignorer ou encore si le défaut de conformité trouve son origine dans les matériaux fournis par le consommateur.

Il est convenu que le consommateur devra notifier à DG CONSULTING tout défaut de conformité, de préférence par écrit, dans un délai maximum de deux mois à compter du jour où il a constaté le défaut, sous peine de forclusion.

À l'expiration du délai d'un an, le droit commun de la garantie du vice caché de droit commun sera, le cas échéant, d'application. Dans cette hypothèse, le délai prévu de dénonciation de deux mois ci-dessus reste d'application.

Pour pouvoir invoquer le bénéfice de la garantie, il est convenu que le client – autre que consommateur – notifie à DG CONSULTING toute réclamation relative à des défauts cachés par lettre recommandée dans un délai maximum d'un mois après qu'il ait pu constater ou aurait dû normalement constater les défauts.

En toute hypothèse, la garantie ne peut être mise en œuvre que si les conditions suivantes sont réunies :

- le défaut rend, dans une mesure importante, l'appareil impropre à l'usage auquel il est habituellement destiné ou à un usage spécial expressément mentionné dans les conditions particulières de la vente ;
- l'appareil est utilisé dans des conditions normales ; la garantie ne pourra notamment s'appliquer en cas d'utilisation de l'appareil dans des conditions anormales ou spéciales qui n'auraient pas été expressément mentionnées dans les conditions particulières de la vente, en cas de mauvais entretien, de modification, de démontage ou de réparation de l'appareil par un tiers qui ne serait pas professionnellement qualifié ;
- l'appareil défectueux sera renvoyé dans son emballage d'origine complet accompagné de tous ses accessoires (disquettes, cd-rom de pilotes et de logiciels, câbles, documentation, etc.).

La garantie est limitée, au choix de DG CONSULTING, à la réparation gratuite (pièces et main d'œuvre) ou au remplacement de l'appareil défectueux, à l'exclusion de la résolution de la vente ou de dommages et intérêts. L'acheteur doit renvoyer à ses frais et à ses risques l'appareil défectueux dans nos établissements afin qu'il soit procédé à sa réparation ou à son remplacement. DG

CONSULTING rembourse les frais de renvoi et supporte les frais de retour chez l'acheteur dans l'hypothèse où l'appareil auquel les garanties s'appliquent se révèle être effectivement défectueux.

DG CONSULTING n'est tenue à aucun dommages et intérêts pour accident aux personnes, dommages à des biens distincts des appareils vendus, manque à gagner ou tout autre préjudice découlant directement ou indirectement des défauts des appareils ou de tout produit et services.

La garantie ne s'applique pas à la réparation de dommages résultant d'une cause externe à l'appareil (par exemple : accident, choc, foudre, fluctuation de courant...), d'un emploi ou d'une installation ou d'une utilisation non conformes aux spécifications du constructeur, d'une utilisation nuisible à la bonne conservation de l'appareil, d'une utilisation à caractère commercial ou collectif, de l'utilisation de périphériques, d'accessoires ou de consommables inadaptés. La garantie ne s'applique pas si les numéros de série et/ou scellés de garantie ont été déplacés, altérés ou retirés.

Le matériel rentré en garantie est testé avant d'être réparé ou remplacé par un produit identique ou équivalent. Des frais de test pourront être facturés si le matériel s'avère être en état de fonctionnement normal. DG CONSULTING ne peut en aucun cas être tenu responsable en cas de perte partielle ou totale des données contenues dans le ou les articles confiés. Il est donc fortement recommandé de procéder à la sauvegarde préalable des données. La remise en état du matériel sous garantie ne prolonge en aucun cas la garantie.

En cas de non prise en charge de la réparation par la garantie, DG CONSULTING ou le constructeur établit un devis.

En cas d'accord du devis, un virement à l'ordre de DG CONSULTING ou un paiement correspondant au montant du devis doit être effectué avant que la réparation ne soit effectuée.

## 7. Droit de rétractation réservé aux consommateurs pour les contrats à distance/hors établissement

Dans le cadre d'un contrat à distance ou hors établissement, le consommateur a le droit de notifier à DG CONSULTING qu'il renonce à l'achat ou à la prestation de services, sans pénalités et sans indication de motif.

Sous peine de forclusion, il est tenu de le faire par écrit (simple lettre, fax, courrier électronique, envoi recommandé à la poste), dans les 14 jours calendriers à dater du jour de livraison de la marchandise ou, pour les prestations de services, du jour de la conclusion du contrat. Le formulaire, disponible aux annexes du Code de droit économique, est transmis sur simple demande.

Le consommateur doit retourner les marchandises dans leur état et emballage d'origine. La marchandise doit être accompagnée d'une copie de la facture d'achat.

Dans le cas de produits qui ont été fabriqués conformément aux spécifications du consommateur, qui sont devenus impropres à la vente par le fait du consommateur ou qui ont été utilisés par lui, il n'est plus possible de renoncer à l'achat.

Tout retour doit avoir été préalablement validé par DG CONSULTING qui communique une référence de retour obligatoire permettant d'assurer la bonne identification de votre colis. Le retour des marchandises s'effectue aux frais, risques et périls du consommateur. DG CONSULTING se réserve le droit de vérifier l'état de retour de la marchandise endommagée dans les 2 semaines suivant la date de réception.

Si la marchandise n'a pas été déballée, descellée ou endommagée, DG CONSULTING dispose de 14 jours pour rembourser l'achat, à l'exception des frais de port qui restent à charge du consommateur. Ce délai ne prend cours qu'à dater de la réception de la marchandise.

Dans le cas contraire (marchandise déballée, descellée ou endommagée), le remboursement intervient dans le même délai mais le consommateur voit ce montant diminuer de la dépréciation du bien résultant de sa manipulation et appréciée souverainement par DG CONSULTING.

## 8. Site internet

Site internet : <https://www.dgcs.be/>. Les informations disponibles sur ce site web sont de nature générale. Les informations ne sont pas adaptées à des circonstances personnelles ou spécifiques, et ne peuvent être considérées comme des conseils personnels, professionnels ou juridiques. Ce site web ainsi que tout le matériel offert sont disponibles en « l'état actuel des choses » et sans que des garanties ne soient fournies. L'utilisation de ce site web et des informations qui y figurent se fait dès lors exclusivement à ses risques.

Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites que le Site de DG CONSULTING et celle-ci dégage toute responsabilité dans le cas où le contenu de ces sites contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

## 9. Cas de résolution/résiliation du contrat de prestations

Si le client renonce entièrement ou partiellement aux prestations de services convenues par contrat, il est tenu de dédommager DG CONSULTING de toutes ses dépenses, de toutes ses prestations et du bénéfice manqué, évalué forfaitairement à 50 % du montant non exécuté, sans préjudice de son droit à prouver un dommage réel si celui-ci s'avérait plus élevé.

## 10. Litige et responsabilité

En cas de contestation, les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Liège sont seuls compétents, sans préjudice de l'application de règles impératives si le contrat est conclu avec un consommateur. Le présent contrat est soumis au droit Belge.

DG CONSULTING ne peut être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas de force majeure, de perturbation ou grève totale ou partielle, notamment des services postaux et moyens de transport ou de communications, d'inondation, d'incendie, ou de guerre.

Le client est supposé conserver et mettre à jour fréquemment une sauvegarde de ses données. DG CONSULTING n'est en aucun cas responsable de la perte, destruction ou altération de données existantes.

DG CONSULTING ne peut être tenu responsable des conséquences résultant de la mauvaise utilisation des produits par le client.

L'impossibilité d'utiliser totalement ou partiellement les produits, notamment pour cause d'incompatibilité de matériel, ne donne lieu à aucun dédommagement ou remboursement ou mise en cause de la responsabilité de DG CONSULTING.

Si la responsabilité de DG CONSULTING était retenue à la suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de ses obligations, le total des indemnités ne pourrait, de convention expresse dépasser un montant égal à 25 % du prix du matériel ou de la prestation qui est à l'origine du dommage.

DG CONSULTING n'encourt aucune responsabilité pour tout dommage indirect, perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, dommage ou frais qui pourraient survenir du fait de l'achat de tout produit ou service.

DG CONSULTING n'est pas responsable des dommages physiques, moraux, commerciaux, intellectuels ou strictement quelconques causés par l'usage du matériel ou des logiciels vendus.

## 11. Politique de confidentialité

Conformément au Règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, appelé Règlement Général sur la protection des données (RGPD), DG Consulting applique la politique de confidentialité disponible sur son site internet à l'adresse suivante : [https://www.dgcs.be/Politique\\_de\\_confidentialite.pdf](https://www.dgcs.be/Politique_de_confidentialite.pdf).

+32 472 69 00 94

info@dgcs.be

www.dgcs.be

BE 0660.739.947

David GAZON

Indépendant