CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Création de sites internet, maintenance et fonctionnalités de réservation

Version de travail — activité exercée en Belgique

Article 1 — Identification du prestataire

Le prestataire est un indépendant proposant des services de création, de développement, de configuration et de maintenance de sites internet.

- Nom commercial : [À compléter]
- Nom et prénom : [À compléter]
- Adresse professionnelle : [À compléter]
- Numéro d'entreprise (BCE) : [À compléter]
- Numéro de TVA, le cas échéant : [À compléter]
- Adresse e-mail : [À compléter]
- Site internet : [À compléter]

Les présentes CGV s'appliquent aux prestations fournies aux clients professionnels (B2B) et aux consommateurs (B2C), sous réserve des dispositions spécifiques applicables à chaque catégorie.

Article 2 — Objet et champ d'application

Les présentes CGV définissent les conditions dans lesquelles le prestataire fournit des services de création de sites internet, de maintenance, d'hébergement, de gestion de noms de domaine et d'intégration de fonctionnalités complémentaires.

Elles s'appliquent à toute commande acceptée par le prestataire, sauf accord écrit contraire.

Le devis accepté précise la nature des prestations, leur prix, les délais prévus, les fonctionnalités incluses et les éventuelles options.

Pour les consommateurs, les dispositions impératives du droit de la consommation prévalent sur toute clause contraire des présentes CGV.

Article 3 — Description des prestations

Le prestataire peut notamment proposer :

- La création de sites vitrines ;
- La conception et l'intégration de pages web ;
- L'adaptation du site aux ordinateurs, tablettes et téléphones ;
- L'intégration de formulaires de contact ;
- L'intégration de fonctionnalités de réservation ;
- La configuration d'outils d'analyse ou de services externes ;
- La maintenance et les mises à jour ;
- La mise en place de l'hébergement et du nom de domaine ;
- L'utilisation d'outils d'intelligence artificielle pour assister certaines étapes de conception, de rédaction ou de développement.

Les prestations effectivement commandées sont exclusivement celles décrites dans le devis accepté. Toute fonctionnalité ou intervention supplémentaire peut faire l'objet d'un devis complémentaire.

Article 4 — Utilisation de l'intelligence artificielle et développement du site

Dans le cadre de ses prestations, le prestataire utilise des outils d'intelligence artificielle (IA) pour assister certaines étapes de la création de sites internet, notamment la conception, la rédaction de contenus, la génération de code et la résolution de problèmes techniques.

Le recours à l'intelligence artificielle ne signifie pas que le site est livré sans intervention humaine. Le code généré ou suggéré par ces outils est examiné, vérifié, testé et, lorsque cela est nécessaire, modifié ou adapté manuellement par le prestataire avant sa livraison, dans les limites du périmètre de la prestation convenue.

Le prestataire reste responsable de la bonne exécution des tâches qu'il s'est engagé à réaliser contractuellement. Toutefois, malgré les vérifications effectuées, aucun développement informatique ne peut être garanti comme étant totalement exempt d'erreurs, de vulnérabilités ou d'incompatibilités.

Les fonctionnalités, les tests, les corrections et le niveau de vérification inclus dans la prestation sont déterminés par le devis accepté.

Les outils d'intelligence artificielle et les services tiers utilisés peuvent être soumis à leurs propres conditions d'utilisation. Le prestataire veille à ne pas leur transmettre de

données confidentielles ou personnelles du client sans base appropriée et prend en compte les exigences applicables en matière de protection des données.

Le client reste responsable de la validation des informations propres à son activité, notamment les textes commerciaux, les prix, les coordonnées et les informations réglementaires, ainsi que des contenus qu'il fournit.

Article 5 — Devis et commande

Toute prestation fait l'objet d'un devis décrivant notamment le périmètre du projet, le prix, les modalités de paiement, les délais estimés et les options choisies.

Le devis devient contractuel lorsqu'il est accepté par le client selon les modalités indiquées par le prestataire.

Toute demande de modification après acceptation du devis peut entraîner un ajustement du prix et des délais. Ces changements sont soumis à l'accord des parties.

Le prestataire peut refuser une demande manifestement illégale, techniquement irréalisable ou incompatible avec ses compétences.

Article 6 — Prix et facturation

Les prix sont indiqués dans le devis en euros. Le devis précise si les montants sont exprimés TVA comprise ou hors TVA et indique le régime de TVA applicable.

Les frais supplémentaires prévisibles, notamment ceux relatifs aux licences, extensions, outils externes, hébergement ou noms de domaine, doivent être indiqués au client avant son engagement.

Toute prestation supplémentaire non comprise dans le devis initial doit être approuvée par le client avant sa réalisation.

Article 7 — Modalités de paiement

Les modalités de paiement sont indiquées dans le devis ou la facture.

Sauf indication contraire, le prestataire peut demander un acompte avant le commencement du projet, le solde étant payable selon l'échéancier convenu.

En cas de retard de paiement, les intérêts et indemnités ne peuvent être réclamés que dans les conditions et limites autorisées par la législation applicable. Les règles applicables aux consommateurs et aux professionnels peuvent différer.

Le prestataire ne peut suspendre une prestation ou retenir la livraison que dans les limites permises par le contrat et la loi, après les notifications requises.

Article 8 — Obligations du client

Le client s'engage à :

- Fournir les textes, images, logos, coordonnées et autres éléments nécessaires ;
- Garantir qu'il dispose des droits nécessaires sur les contenus transmis ;
- Vérifier les informations commerciales et les contenus publiés ;
- Répondre aux demandes de validation dans un délai raisonnable ;
- Communiquer les accès et informations techniques nécessaires ;
- Respecter les échéances de paiement convenues ;
- Utiliser le site conformément aux lois et réglementations applicables.

Les retards imputables au client peuvent entraîner un report du calendrier. Le prestataire en informe le client lorsque cela affecte significativement les délais convenus.

Article 9 — Délais de réalisation et livraison

Les délais sont estimés sur la base des informations disponibles au moment du devis et de la coopération attendue du client.

Ils peuvent être ajustés en cas de modification du projet, de retard dans la transmission des éléments, de difficulté technique imprévisible ou de défaillance d'un service tiers.

Le prestataire informe le client des retards significatifs dont il a connaissance.

La livraison peut intervenir par la mise en ligne du site, la remise des fichiers ou des accès, ou toute autre modalité définie dans le devis.

Article 10 — Révisions et modifications

Le nombre de cycles de révision éventuellement inclus est précisé dans le devis.

Une révision correspond à un ajustement raisonnable du travail réalisé dans le périmètre initialement convenu. Une modification importante de la structure, du

design, du contenu ou des fonctionnalités peut être considérée comme une prestation supplémentaire.

Les demandes complémentaires sont évaluées par le prestataire et peuvent nécessiter un devis additionnel.

Article 11 — Sites internet avec fonctionnalités de réservation

Selon le devis accepté, le prestataire peut intégrer :

- Un formulaire de demande de réservation ;
- Un calendrier de disponibilités ;
- La sélection d'un créneau horaire ;
- Des confirmations ou rappels automatiques ;
- La gestion de plusieurs services, employés ou ressources ;
- Des fonctionnalités de paiement en ligne ;
- D'autres fonctionnalités expressément prévues dans le devis.

Le devis précise les fonctionnalités incluses et les éventuelles limites techniques. Les demandes supplémentaires font l'objet d'un accord écrit ou d'un devis complémentaire.

11.1 — Fonctionnement des réservations

Sauf accord contraire, le client reste responsable de la gestion opérationnelle de ses réservations : disponibilité des créneaux, gestion des rendez-vous, annulations, modifications et relation avec ses propres clients.

Le prestataire ne garantit pas que les services de réservation ou les plateformes tierces seront disponibles sans interruption ni qu'ils resteront inchangés.

Les interruptions, modifications ou dysfonctionnements relevant d'un fournisseur tiers sont traités dans les limites du contrôle raisonnable du prestataire et des responsabilités prévues par la loi.

11.2 — Paiements et annulations

Lorsque le système permet le paiement en ligne, les modalités de paiement, de remboursement, d'annulation et les éventuels frais de transaction sont précisées dans le devis ou dans les conditions du fournisseur concerné.

Le client reste responsable des conditions commerciales qu'il propose à ses propres clients et des informations qui leur sont communiquées.

Article 12 — Hébergement et nom de domaine

Lorsque le devis le prévoit, le prestataire prend en charge la mise en place ou le paiement de l'hébergement et du nom de domaine.

Le devis précise si ces services sont inclus dans le prix de création, dans une formule de maintenance ou facturés séparément, ainsi que la période couverte et les conditions de renouvellement.

Le client est informé que l'hébergement et le nom de domaine peuvent occasionner des frais récurrents. Les frais non inclus dans le prix convenu ne peuvent lui être facturés sans base contractuelle appropriée et information préalable.

En cas de fin de contrat, les modalités de transfert du nom de domaine, de récupération des fichiers et de maintien ou d'arrêt de l'hébergement sont convenues entre les parties, sous réserve des droits du client et des conditions des fournisseurs concernés.

Article 13 — Maintenance du site internet

Le client peut choisir une formule de maintenance de 30 jours ou de 12 mois lorsque ces options sont proposées dans le devis.

Le périmètre exact de la maintenance, ses limites, sa date de début et son prix sont précisés dans le devis.

13.1 — Formule de 30 jours

La formule couvre une période de trente (30) jours calendrier à compter de la date indiquée dans le devis ou convenue par écrit.

Selon le devis, elle peut comprendre :

- Des vérifications de fonctionnement ;
- La correction de certains dysfonctionnements techniques relevant du périmètre initial ;
- Des mises à jour techniques compatibles ;
- Une assistance technique limitée au périmètre défini.

À l'expiration des 30 jours, la formule prend fin automatiquement, sauf renouvellement convenu entre les parties.

13.2 — Formule de 12 mois

La formule couvre une période de douze (12) mois à compter de la date indiquée dans le devis ou convenue par écrit.

Selon le devis, elle peut comprendre des vérifications périodiques, des corrections techniques, des mises à jour compatibles et une assistance technique.

La fréquence des interventions, les limites de prise en charge, les délais de réponse et les éventuels plafonds sont précisés dans le devis.

À l'expiration des 12 mois, la formule prend fin automatiquement, sauf renouvellement convenu entre les parties.

13.3 — Exclusions de maintenance

Sauf mention contraire dans le devis, la maintenance ne comprend pas :

- La création de nouvelles pages ou fonctionnalités ;
- La refonte du site ;
- Les modifications importantes de contenu ou de design ;
- La gestion commerciale des réservations ;
- Les interventions rendues nécessaires par des modifications non autorisées du client ou d'un tiers ;
- Les frais de licences ou de fournisseurs externes non inclus dans le devis ;
- Les prestations supplémentaires non expressément prévues.

Ces interventions peuvent faire l'objet d'un devis complémentaire.

La maintenance ne constitue pas une garantie d'absence totale de panne, d'erreur ou de vulnérabilité.

Article 14 — Propriété intellectuelle

Sous réserve du paiement intégral des sommes dues et des droits de tiers, les droits sur les éléments spécialement créés pour le client sont transférés ou concédés selon les modalités prévues dans le devis ou dans un accord écrit.

Les outils, bibliothèques, composants, logiciels, thèmes, extensions, méthodes et éléments préexistants du prestataire ou de tiers restent soumis à leurs droits respectifs et à leurs licences.

Le client garantit qu'il dispose des autorisations nécessaires pour les contenus qu'il fournit.

Le devis peut préciser les modalités de remise des fichiers sources, des accès d'administration et des éléments techniques.

Article 15 — Données personnelles et confidentialité

Les parties s'engagent à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, notamment le Règlement général sur la protection des données (RGPD).

Lorsque le site collecte des données personnelles, le client détermine généralement les finalités et les moyens du traitement et agit en qualité de responsable du traitement, sous réserve des circonstances réelles.

Le prestataire n'accède aux données que dans la mesure nécessaire à l'exécution de sa mission. Si le prestataire traite des données pour le compte du client, les parties concluent, lorsque cela est requis, un accord conforme aux obligations légales applicables.

Le client reste responsable de la validation des textes d'information, de la politique de confidentialité, des durées de conservation et des modalités de traitement des données, avec l'assistance prévue dans le devis.

Chaque partie s'engage à préserver la confidentialité des informations non publiques obtenues dans le cadre de la prestation, sauf obligation légale ou autorisation de divulgation.

Article 16 — Responsabilité

Le prestataire exécute ses prestations avec un soin raisonnable et conformément au périmètre convenu.

Le prestataire ne peut être tenu responsable des problèmes causés exclusivement par des informations erronées fournies par le client, une utilisation inappropriée du site ou des modifications effectuées sans son accord, sous réserve des règles légales applicables.

Le prestataire ne garantit pas un résultat commercial particulier, un volume de ventes, un positionnement précis dans les moteurs de recherche ou un nombre déterminé de réservations.

Aucune disposition des présentes CGV ne peut exclure ou limiter une responsabilité lorsque la loi interdit une telle exclusion ou limitation, notamment en présence d'un dommage résultant d'une faute pour laquelle une limitation est légalement interdite.

Article 16.1 — Conformité légale et réglementaire du site

Sauf mention expresse dans le devis accepté, les prestations de HTML/IT ne comprennent pas une vérification juridique exhaustive du site internet ni la fourniture de conseils juridiques concernant l'activité du client.

Le client reste responsable de la conformité de son activité, des informations et contenus qu'il fournit ou publie, ainsi que du respect des obligations légales et réglementaires qui lui sont applicables, notamment celles relatives à son secteur d'activité, à ses offres commerciales, aux droits de propriété intellectuelle et aux informations destinées à ses propres clients.

Lorsque HTML/IT intègre des mentions légales, une politique de confidentialité, un bandeau de cookies ou d'autres éléments liés à la conformité, leur périmètre est celui défini dans le devis. Le client doit vérifier leur exactitude, leur adéquation à son activité et leur cohérence avec ses pratiques réelles. Il lui appartient de solliciter, si nécessaire, un conseil juridique ou spécialisé.

Toute prestation spécifique d'analyse, de mise en conformité ou de suivi réglementaire doit être expressément convenue par écrit.

Cette répartition des responsabilités ne dispense pas HTML/IT de ses propres obligations légales et contractuelles, ni des responsabilités qui ne peuvent légalement être exclues ou limitées.

Article 17 — Services et fournisseurs tiers

Le site peut dépendre de fournisseurs d'hébergement, de noms de domaine, de logiciels de réservation, de services de paiement, d'extensions ou d'autres plateformes.

Ces fournisseurs peuvent appliquer leurs propres conditions, modifier leurs services ou leurs tarifs, ou connaître des interruptions.

Le prestataire peut aider le client à identifier ou configurer ces services dans le cadre du devis. Toute assistance supplémentaire ou migration non comprise dans la prestation initiale peut être facturée après accord du client.

Article 18 — Résiliation et interruption de la prestation

Les modalités d'annulation, de résiliation et les éventuels frais sont déterminés par le devis et les dispositions légales applicables.

En cas de manquement contractuel, la partie concernée peut demander à l'autre de remédier au manquement dans un délai raisonnable lorsque la loi ou le contrat le prévoit.

La résiliation ne supprime pas les sommes déjà exigibles au titre des prestations réalisées ou des engagements valablement pris, sous réserve des droits impératifs du client.

Pour les consommateurs, aucune indemnité ou pénalité ne peut être appliquée si elle est interdite ou abusive au regard de la législation applicable.

Article 19 — Droit de rétractation des consommateurs

Lorsqu'un contrat est conclu à distance avec un consommateur, celui-ci bénéficie en principe d'un délai légal de rétractation de quatorze (14) jours, sauf exception prévue par la loi.

Les modalités de calcul du délai, les obligations d'information et les exceptions applicables dépendent de la nature du contrat.

Si le consommateur demande expressément que la prestation de services commence avant la fin du délai de rétractation, le prestataire recueille les demandes et reconnaissances expressément requises par la loi.

Lorsque le droit de rétractation est applicable, le consommateur peut l'exercer au moyen d'une déclaration claire adressée au prestataire avant l'expiration du délai légal. Un formulaire type peut être fourni à cet effet.

Les conséquences d'une rétractation après le commencement de l'exécution sont déterminées par la législation applicable et les consentements valablement recueillis.

Article 20 — Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un retard ou d'une inexécution causé par un événement échappant raisonnablement à son contrôle, lorsque les conditions légales de la force majeure sont réunies.

La partie affectée informe l'autre dans un délai raisonnable et prend des mesures raisonnables pour limiter les conséquences de l'événement.

Les conséquences sur la poursuite ou la résiliation du contrat sont déterminées conformément à la loi applicable.

Article 21 — Réclamations et règlement des litiges

Toute réclamation peut être adressée au prestataire à l'adresse e-mail ou postale indiquée à l'article 1.

Les parties s'efforcent de rechercher une solution amiable avant d'engager une procédure, sans préjudice du droit de saisir les autorités ou juridictions compétentes.

Pour les litiges avec un consommateur, les règles impératives de compétence juridictionnelle et de protection du consommateur restent applicables.

Article 22 — Droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit belge, sous réserve des dispositions impératives qui pourraient s'appliquer en vertu du droit international privé, notamment pour les contrats conclus avec des consommateurs résidant dans un autre pays.

Aucune clause ne prive un consommateur des protections légales auxquelles il ne peut renoncer.

Article 23 — Dispositions finales

Si une clause des présentes CGV est déclarée invalide ou inapplicable, les autres dispositions demeurent applicables dans la mesure permise par la loi.

Les présentes CGV et le devis accepté constituent les documents contractuels applicables à la prestation, complétés, le cas échéant, par les accords écrits et documents obligatoires prévus par la loi.

Date d'entrée en vigueur : [À compléter]