

CONDITIONS GENERALES

1. Définition :

- 1.1. « **Nous** » ou « **NEO** » : la SRL NEO, dont le siège est sis à 7301 Boussu, Rue de Valenciennes, 20A et enregistrée à la BCE sous le numéro 0809.134.210
- 1.2. « **Vous** » ou « **le Client** » : toute personne, physique ou morale, faisant appel aux services et/ou matériels et logiciels de NEO ;
- 1.3. « **Consommateur** » : tout Client, personne physique ou personne morale, qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

2. Qui sommes-nous ? NEO met en œuvre des stratégies informatiques efficaces et adaptées aux besoins et objectifs de votre entreprise, afin de vous permettre d'améliorer votre productivité et de planifier votre croissance. De manière générale, NEO prend en charge tous les aspects de votre informatique, et vous propose notamment les services suivants :

- Mise en place de solution CLOUD permettant un accès permanent à votre réseau informatique ou à vos données, et ce depuis n'importe quel appareil ou plate-forme ;
- Virtualisation de vos serveurs avec une surveillance à distance 24h/24 et 7j/7 ;
- Mise en place d'un système de sauvegarde de vos données et d'un plan de reprise d'activités ;
- Mise en place de logiciels permettant de sécuriser vos données et de protéger votre réseau informatique ;
- Mise en place d'un système de sécurité permettant de protéger votre réseau informatique contre les virus et autres logiciels malveillants.

3. Champ d'application : Les présentes conditions générales définissent les obligations de chacune des parties et sont d'application dans tous nos rapports contractuels. En tant que Client, Vous reconnaissiez avoir lu et accepté les présentes conditions générales d'intervention, qui sont automatiquement applicables à toute offre, à tout devis, à toute commande passée chez Nous, à tous nos contrats écrits ou oraux, de prestations de service ou de vente de matériels/logiciels, principaux ou accessoires. Une dérogation à ces conditions générales nécessite une confirmation écrite de notre part. En cas de contradiction entre des clauses de l'offre et/ou du contrat de prestation de service et celles des présentes conditions générales, ces premières primeront.

4. Validité de la commande – Formation et modification du contrat :

Toute offre de service ou de vente que Nous formulons est valable 1 mois à dater de son émission. Toutefois, Nous pourrons modifier notre offre - pendant sa période de validité - tant qu'elle n'a pas été acceptée par le Client. La commande n'est valable que si elle fait l'objet d'une acceptation écrite émanant des deux parties et ne vaudra que pour les services et matériels/logiciels y mentionnés, à l'exclusion de tous services et matériels/logiciels complémentaires dont la nécessité apparaîtrait en cours d'exécution du contrat. Les modifications apportées par le Client au bon de commande, à l'offre ou au devis n'engageront NEO qu'après acceptation écrite de notre part. Toute modification de la commande, de l'offre ou du devis par le Client pourra entraîner une adaptation du délai d'intervention ou de livraison. Si de telles modifications ont pour conséquence d'entraîner une diminution d'au moins 25 % du prix des prestations et/ou des matériels/logiciels initialement convenus, le Client sera tenu au paiement d'une indemnité compensatoire de 25 % calculée sur ce manque à gagner. Les commandes portant sur des matériels/logiciels faisant l'objet d'une commande spéciale auprès de nos fournisseurs ne seront en aucun cas repris et/ou annulés. Ces commandes seront,

dans tous les cas, facturées au Client, et ce, quelle que soit la raison de sa modification.

5. Délais et plannings : Les délais et plannings mentionnés dans l'offre, le devis ou dans le contrat ne sont pas de rigueur, mais communiqués à titre purement indicatif. Nous ferons, dans la mesure du possible, le nécessaire afin de respecter ces délais et plannings. Les délais de livraisons et d'installation convenus représentent dans le chef de NEO une obligation de moyen et non de résultat. Ces délais ne prennent néanmoins cours qu'à compter du jour où le Client a satisfait à l'ensemble de ses obligations contractuelles, en ce compris le versement des sommes dues en vertu du contrat. Le Client ne pourra invoquer les délais d'exécution pour demander la résolution du contrat et NEO n'encourra aucune responsabilité en cas de non-respect des délais ou plannings, sauf négligence grave démontrée par le Client. Dans l'hypothèse où le Client est un Consommateur, la date ou le délai de livraison et d'installation convenus sont de stricte application, sauf s'ils ne peuvent être respectés en raison de circonstances imprévisibles et indépendantes de notre volonté qui rendent impossible ou substantiellement plus difficile ou onéreuse l'exécution de nos obligations. Dans cette hypothèse, Nous devrons en informer le Consommateur au plus tard à la date de la livraison ou de l'installation, le cas échéant, en lui proposant une prolongation du délai. S'il a accepté la prolongation du délai proposée, il pourra, en cas de dépassement, résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. Si la convention ne mentionne aucune date ou délai spécifique, la date limite de livraison ou de l'installation est fixée à six mois, à compter de la signature de la convention. Si la livraison ou l'installation devient définitivement impossible par suite de force majeure, le contrat sera résolu de plein droit.

6. Modalités de fourniture des prestations/livraisons : L'installation est faite aux lieux convenus mentionnés dans l'offre signée par le Client. Avant l'installation, NEO prend contact avec le Client pour convenir d'un rendez-vous. En cas d'empêchement, le Client informe NEO au plus tard 24 heures à l'avance. A défaut, un forfait représentant les frais de déplacement et les heures perdues sera facturé au taux horaire de 50 € htva. En cas d'absence du Client au jour du rendez-vous qui rend impossible l'installation, un forfait représentant les frais de déplacement et les heures perdues sera également facturé. Le Client doit prévoir un endroit adéquat pour l'installation du matériel, ce qui implique notamment une alimentation électrique standard et des prises de courant sécurisées. Sauf mentions contraires dans l'offre ou le devis, l'installation ne comprend aucune formation afférente à l'utilisation du matériel ou logiciel. La livraison porte sur les matériels/logiciels mentionnés dans le contrat et est effectuée par remise directe de ceux-ci au Client aux lieux convenus. La livraison est faite au frais du Client et à ses risques et périls. Lors de la livraison, le Client accueille réception par la signature de la fiche d'intervention. Il est tenu de vérifier que les matériels/logiciels livrés sont conformes à ce qui a été commandé. Tout retard de paiement risque d'entraîner un retard de l'installation ou de la livraison des matériaux/logiciels. NEO ne peut en être tenu pour responsable. NEO a toujours la possibilité et le droit de fournir unilatéralement des éléments différents de ceux mentionnés dans l'offre ou le devis, mais équivalents au niveau technique et du rendement, si elle l'estime nécessaire ou souhaitable pour des raisons pratiques d'organisation et/ou techniques. NEO n'a besoin de l'approbation du Client que si le prix du système s'avère plus élevé que le prix fixé dans l'offre ou le devis.

7. Collaboration : Le Client s'engage à communiquer à NEO, à sa première demande, toute information et tout document utile et nécessaire à sa prestation. Le Client doit garantir l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des informations et documentations qu'il met à disposition de NEO, même si elles proviennent de tiers et doit informer NEO en temps utile de tout changement de ses données. Au cas où NEO ne pourrait obtenir en temps utile - y compris pour des raisons de force majeure - les informations nécessaires du Client à

l'exécution de sa mission, il en informera par écrit le Client. Si un remède n'était pas apporté à la situation, les obligations de NEO seront suspendues jusqu'à l'intervention d'une solution ou la communication des informations sollicitées. Ces reports de délai ne pourront en aucun cas donner lieu à des dommages et intérêts dans le chef du Client.

De manière générale, le Client assure la mise en œuvre et l'exploitation du système informatique. Le client assure également la qualité, la disponibilité et la fiabilité des réseaux et serveurs. Il appartient au Client de vérifier qu'il dispose notamment des moyens techniques permettant l'utilisation normale du service et des matériels/logiciels. Le Client doit également indiquer à NEO toutes les contraintes techniques dont il a connaissance et qui pourrait avoir une influence sur la qualité du service et des matériels/logiciels. Le Client prendra toutes les dispositions nécessaires pour que son matériel soit compatible avec celui de NEO. L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le service et les matériaux/logiciels pour cause d'incompatibilité ne peut donner lieu à aucun dédommagement, remboursement ou mise en cause de la responsabilité de NEO. Le Client doit veiller à ce que le matériel/logiciel soit installé dans un endroit permettant un aménagement rationnel ainsi que des conditions normales de montage, d'utilisation et d'entretien. NEO peut demander un autre emplacement si l'endroit proposé ne convient pas. Le Client assume à ses frais le placement, aux endroits fixés par NEO, des raccordements électriques et/ou prises de terre nécessaires au fonctionnement du matériel/logiciel, et en assure l'entretien. NEO se réserve la possibilité de modifier la configuration du réseau, des équipements ou des mots de passe, à condition que la qualité du service et du matériel/logiciel ne soit pas altérée de manière significative. NEO s'efforcera de notifier à temps le Client d'une telle modification. NEO peut, dans la mesure nécessaire, interrompre le service pour des raisons opérationnelles ou en cas de maintenance d'urgence.

- 8. Prix – modalités de paiement – facturation** : Le prix des services et/ou des matériels/logiciels est celui mentionné sur le contrat de prestation de service et/ou contrat de vente proposés par nos soins (ou, à défaut, sur le devis). Les prix sont fixés en EUR et s'entendent hors taxes. En conséquence, tout impôt, droits et taxes, en ce compris la TVA, sont à la charge du Client. Toute augmentation de la TVA ou toute nouvelle taxe qui serait imposée entre le moment de la commande et celui de l'installation et/ou de la livraison sera à charge du Client. Nos prix ne visent que les matériaux/logiciels et prestations de service décrites dans le contrat signé par le Client, à l'exclusion de tous autres matériels/logiciels et prestations. Le prix ne couvre, en toute hypothèse, pas les frais liés aux matériels/logiciels ou services complémentaires rendus nécessaires. Sauf dérogation contraire, les factures sont payables au comptant, immédiatement par virement bancaire sur le compte de NEO mentionné sur la facture. En cas de non-paiement d'une facture à l'échéance, le paiement de la totalité des factures adressées au Client sera immédiatement exigible. En outre, le Client nous sera redevable, de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'une clause pénale d'un montant égal à 15 % du montant resté impayé (avec un minimum de 200,00 € par facture) et d'un intérêt conventionnel de retard de 12% l'an jusqu'à complet paiement. Les frais administratifs de rappel de paiement et de mise en demeure de paiement seront facturés par NEO au Client à respectivement 25,00 € et 50,00 € et tout dossier transmis à l'avocat entraînera une indemnité forfaitaire complémentaire de 200,00 € visant à couvrir les frais administratifs de recouvrement, sans préjudice du droit de réclamer une indemnité de procédure complète en cas de procédure judiciaire. L'octroi éventuel de facilités de paiement n'emporte pas renonciation aux paiements des intérêts de retard et de la clause pénale. Le non-paiement d'une seule facture à son échéance entraînera automatiquement, de plein droit et sans mise en demeure préalable, le droit de NEO de suspendre la livraison des matériels/logiciels et l'exécution de ses prestations, sans préjudice du droit de procéder à l'exécution forcée des sommes dues et pénalités conventionnelles.

Dans le cadre des services informatiques fournis, NEO peut de plein droit désactiver de manière temporaire des services accessibles au Client (accès logiciels, maintenance, etc.). Une fois le paiement régularisé, la réactivation technique desdits services donnera lieu à des frais forfaitaires de 200 € HT, que le Client s'engage à prendre en charge. NEO pourra légitimement différer ou refuser la réactivation tant que ce montant n'aura pas été acquitté. En tout état de cause, NEO ne pourra en aucun cas être tenue responsable des conséquences directes ou indirectes résultant de la suspension des services, notamment en ce qui concerne les interruptions d'activité, pertes de données, ou tout autre préjudice subi par le Client. Cette suspension ne saurait dispenser le client de poursuivre le paiement des mensualités et obligations financières prévues au Contrat pendant toute la durée de la suspension.

Dans l'hypothèse où le Client est un Consommateur au sens de l'article I.1,2° du Code de droit économique, en cas de non-paiement d'une facture à l'échéance, et conformément aux articles XIX.1 et suivants du Code de droit économique, un premier rappel de paiement à titre gratuit est adressé au Client. Un délai de 14 jours, à compter du troisième jour ouvrable qui suit le rappel en cas d'envoi postal ou du jour qui suit le rappel en cas d'envoi électronique, est accordé au Client pour effectuer le paiement. Une fois ce délai échu, le montant resté impayé est majoré d'un intérêt équivalent au taux directeur majoré de huit points de pourcentage visé à l'article 5, alinéa 2, de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales par mois jusqu'à complet paiement. En pareil cas, le montant resté impayé est également majoré d'une clause indemnitaire d'un montant qui varie en fonction de la somme restée impayée par le Client, tel que ci-dessous :

- 20€ si le montant restant dû ne dépasse pas 150,00€ ;
- 30€ augmentés de 10% dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500 euros si le montant restant dû est de 150,01 à 500 euros ;
- 65 euros augmentés de 5% du montant dû sur la tranche supérieure à 500 euros avec un maximum de 2.000 euros si le montant restant dû dépasse 500 euros.

L'octroi éventuel de facilités de paiement n'emporte pas renonciation aux paiements des intérêts de retard et de l'indemnité forfaitaire. Après l'envoi, par lettre recommandée, d'une mise en demeure de payer restée sans effet, les marchandises devront nous être restituées immédiatement, aux frais, risques et périls du client qui s'y oblige, et ce sur simple demande de notre part.

- 9. Réserve de propriété** : Les matériels/logiciels fournis au Client dans le cadre de l'exécution des prestations demeurent la propriété de NEO jusqu'à complet paiement du prix. Ceux-ci sont toutefois sous sa garde et sa responsabilité exclusive. Il en est de même des prestations déjà effectuées.
- 10. Matériels et logiciels** : Le Client obtiendra uniquement un droit d'utilisation personnel, inaccessible et non exclusif du logiciel et de la documentation d'utilisateur mis à disposition par NEO. NEO conserve à tout moment tous les droits intellectuels et industriels, en ce compris les droits d'auteur relatifs aux logiciels, la documentation et les supports livrés, sur lesquels les logiciels sont mis à disposition. Par le seul fait d'utiliser le logiciel et/ou la documentation, le Client marque son accord aux conditions de licence y relatives. Il est interdit au Client de reproduire les logiciels et la documentation y afférente, si ce n'est pour les besoins d'une sauvegarde normale, d'apporter ou de faire apporter des modifications ou des ajouts aux logiciels et à la documentation, ainsi que de divulguer tout ou partie des logiciels et de la documentation, sous quelque forme que ce soit, à des tiers. Le Client et/ou l'utilisateur s'abstiendra d'enlever ou de modifier tout signe qui détermine la propriété ou la provenance.

11. **Garantie** : La garantie du matériel et/ou logiciel vendu et/ou installé par NEO est limitée à celle accordée par le fabricant/auteur de logiciel, bien connue du Client ou sur laquelle le Client est censé s'être informé complètement avant de conclure le contrat, et ce à partir de l'achat/du début de la licence d'utilisation. La garantie se limite dans tous les cas à la réparation ou à l'échange pur et simple des matériels/logiciels défectueux - le choix étant à notre seule appréciation. La garantie n'est valable que sur présentation de la facture d'achat et ne sera appliquée que si le matériel ou le logiciel nous est rapporté dans son emballage d'origine, accompagné de ses accessoires et manuels. Le matériel/logiciel défectueux ou faisant l'objet d'un retour chez le fabricant/auteur de logiciel, non réclamé par le Client au bout de 3 mois devient notre propriété.
12. **Cession** : NEO est autorisé à céder ou à mettre en garantie, en tout ou en partie, les obligations résultant du présent contrat, étant entendu que cette cession ou mise en garantie ne modifient en rien les formes et conditions du contrat. Le Client sera informé de cette cession ou mise en garantie via un courrier envoyé au Client 15 jours avant la date de cession effective. Le Client ne peut céder le contrat conclu avec NEO qu'avec notre accord écrit, notre silence valant refus.
13. **Responsabilité du client** : Le Client s'engage à exécuter le contrat dans le respect des intérêts de NEO et à ne gêner NEO en aucune façon dans l'exécution de ses obligations contractuelles. Le Client est responsable de l'utilisation du service en bon père de famille, conformément aux lois et règlements en vigueur, dont notamment les règles ayant trait aux services en ligne, au commerce électronique, aux droits de propriété intellectuelle, aux bonnes mœurs et à l'ordre public ainsi que les principes universels d'usage de l'Internet. Le Client s'engage à ne pas utiliser le service à des fins autres que des fins licites. Le Client est seul responsable des informations sauvegardées et partagées, que Nous ne sommes pas tenus de contrôler. A cet égard, le Client s'engage à ne pas utiliser nos services, notamment pour sauvegarder ou partager de contenu obscur, pornographique ou qui incite au sectarisme ou à la haine religieuse, raciale ou éthique. Le Client est civilement et pénalement responsable des informations transmises ou collectées, de leur exploitation, des propos échangés sur les forums de discussion, et/ou publiés sur les listes de diffusion, des liens hypertextes, des revendications de tiers et actions civiles et/ou pénales qu'elles suscitent, notamment en matière de propriété intellectuelle, de droits de la personnalité, de la vie privée et de la protection des mineurs. NEO se réserve le droit, de sa propre initiative ou à la demande de toute autorité compétente de divulguer, supprimer, modifier ou déplacer, en partie ou dans sa totalité, tout espace de stockage du Client, dont le contenu contreviendrait aux dispositions du présent article, sans que le Client ne puisse prétendre à ce titre à une quelconque indemnisation. Le Client veille à la bonne garde du matériel/logiciel. Le matériel/logiciel ne peut en aucun cas être déplacé ou adapté sans l'intervention de NEO. Le Client sera responsable de tout dommage au matériel/logiciel qui résulterait d'un dysfonctionnement ou d'une défaillance de tout équipement installé par le Client. Le Client est seul responsable du bon fonctionnement ou du débit suffisant des connexions Internet nécessaires aux opérations de sauvegarde, de réplication, et plus généralement aux services. Le Client ne pourra engager la responsabilité de NEO en cas d'insuffisance dans les connexions Internet pour quelque raison que ce soit. L'utilisation du service peut présenter des risques d'intrusions des tiers ou de virus contre le système informatique du Client, à qui il appartient de prendre toutes les mesures appropriées afin de s'assurer qu'aucune autre personne n'a accès au service sans son autorisation et de protéger ses données et logiciels. Le Client s'engage à préserver la nature secrète et confidentielle du code d'identification (mot de passe et nom d'utilisateur). Le Client est entièrement et exclusivement responsable, sans aucun recours contre Nous, de l'utilisation du service par des tiers à qui il a volontairement ou involontairement laissé accès à ses données, ainsi que de ses conséquences.

Le Client garantit NEO contre tous frais, indemnités, dommages, actions, dépenses et procédures par suite d'actions intentées par des tiers concernant les actes, fautes ou les négligences du Client.

14. **Responsabilité de NEO** : Toutes les obligations de NEO constituent des obligations de moyens. En aucun cas, NEO ne peut être tenue par une obligation de résultats. La responsabilité de NEO n'est engagée qu'en cas de dol ou de faute lourde de sa part ou de violation d'une loi impérative. Dans ce dernier cas, la responsabilité de NEO se limite à la réparation des seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains que le Client a subi, à l'exclusion de la réparation de tous dommages indirects ou immatériels. En tout état de cause, la responsabilité de NEO sera limitée à un montant n'excédant pas 25 % du montant total du contrat de prestation de service ou de vente de matériels.
NEO ne peut être tenue responsable du fait que le service et/ou les matériaux ne répondent pas aux attentes du Client si celles-ci n'ont pas été explicitées par écrit au moment de la conclusion du contrat. NEO ne donne aucune garantie au Client relativement au fonctionnement ininterrompu ou exempt d'erreur du service, aux équipements informatiques du Client, à leur fonctionnement, et à celui de leurs composants matériels et logiciels. NEO n'est pas responsable du temps d'accès à Internet, des délais de la transmission des données ou de leur qualité et des éventuelles restrictions d'accès aux réseaux et serveurs connectés à l'Internet. NEO ne peut être tenue responsable d'un mauvais fonctionnement du matériel en raison de spécificités techniques (tel que les services Internet, ADSL ou câblage défectueux) qui n'ont pas été signalées dans le devis. NEO ne peut être tenue responsable de la compatibilité des biens installés avec d'autres matériels/logiciels dont elle n'a assuré ni la vente, ni l'installation. La responsabilité de NEO ne sera pas engagée en cas de mauvaise utilisation du service par le Client ou en cas de destruction partielle ou totale des informations stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client. NEO décline toute responsabilité si la sauvegarde est empêchée par la détérioration ou le dysfonctionnement des matériels/logiciels du Client ou tout élément extérieur indépendant de sa volonté. En outre, NEO ne sera aucunement responsable de la non-sauvegarde des données ou fichiers dépassant le volume de stockage prévu par le contrat. Il est rappelé qu'aucun dispositif de sécurité informatique ne procure une protection absolue contre les virus, intrusions, etc. Il est donc prudent de cumuler les dispositifs de protection et de procéder à des sauvegardes régulières sur support externe pour limiter les conséquences d'une éventuelle infection. NEO ne pourra être tenue responsable envers le Client de l'introduction d'un virus informatique, d'intrusion illégale ou non autorisée de tout tiers dans le système informatique et les dispositifs du Client. Le Client est tenu de protéger de façon appropriée ses propres dispositifs, surtout contre les virus et les intrus, et en assume l'entièvre responsabilité. NEO ne sera pas responsable des modifications ou ajouts apportés au matériel/logiciel par une personne autre que NEO. NEO ne pourra jamais être tenue responsable des défauts résultant d'un entretien insuffisant, d'une usure normale, d'une utilisation défectueuse de l'installation ou d'un manque de surveillance. Dans tous les cas où une expertise serait jugée nécessaire ou utile, l'expert sera désigné sur notre requête ou sur celle d'un organisme assureur.
15. **Résiliation** : En principe, aucune des parties ne peut rompre le contrat par l'effet de sa seule volonté. En revanche, en cas de force majeure (circonstances imprévisibles et insurmontables) rendant raisonnablement et irrévocablement la poursuite de la collaboration contractuelle impossible, chaque partie pourra mettre un terme au contrat, sans intervention judiciaire et sans indemnité mais en acquittant le prix des services déjà rendus et/ou des matériels/logiciels déjà livrés ou en restituant la portion de prix non couverte par un service ou un matériel/logiciel non livré. De plus, les parties peuvent mettre un terme au contrat sans intervention judiciaire et sans indemnité, si l'autre partie fait l'objet d'un jugement ayant autorité de chose jugée pour fraude, corruption, participation à une organisation criminelle ou du chef de toute autre infraction pénale de nature à nuire à la réputation de ses cocontractants. Quel qu'en soit le motif, la

résiliation prend effet à compter de la date de réception de la lettre recommandée avec accusé de réception résiliant le contrat ou à compter de toute autre date mentionnée dans la lettre de résiliation.

16. **Inexécution et application du code civil** : En cas de manquement, inexécution, problématique contractuelle ou précontractuelle, le Client s'engage à exclusivement faire valoir l'exécution en nature des engagements faisant l'objet du contrat faisant loi entre les Parties conformément à l'article 5.234 du Code civil. Le Client renonce par ailleurs expressément à l'application de l'article 5.85, alinéa 3 (remplacement du débiteur de manière extrajudiciaire par notification du créancier), 5.96 (résolution partielle du contrat) et 5.97 (réduction de prix). Les Parties entendent en tout état de cause limiter leur éventuelle responsabilité précontractuelle, sauf dol ou faute intentionnelle, à un montant n'excédant pas 2.500,00 € à charge pour la partie lésée de démontrer son préjudice en lien causal avec une faute alléguée. Il est expressément convenu que l'article 6.3 du Code civil, dans son ensemble, n'est pas applicable. La responsabilité de NEO est strictement limitée au régime de la responsabilité contractuelle, à l'exclusion de toute chaîne contractuelle et, par conséquent, de toute responsabilité extracontractuelle de NEO en tant qu'auxiliaire, le cas échéant, et de son organe d'administration.
17. **Clause de dédit** : Si le Client résilie néanmoins anticipativement tout ou partie du contrat conclu entre lui et NEO, il devra dans ce cas payer à NEO, outre le prix des prestations déjà effectuées et matériels/logiciels déjà livrés, une indemnité de dédit forfaitaire et irréductible égale à 60 % du montant total de la commande ou de la prestation restant à effectuer, avec un minimum de 500,00€, couvrant notamment, sans que cette énumération ne soit limitative, le manque à gagner, une quote-part des frais de commercialisation, des frais de gestion administrative et comptable, du coût de stockage du matériel et des logiciels nécessaires aux prestations effectuées par NEO. Cette indemnité sera payable à la date de la résiliation dudit contrat. Dans l'hypothèse où le Client est un Consommateur, NEO sera redevable envers le Client, en cas de résiliation anticipée du de notre part, d'une même indemnité de dédit forfaitaire et irréductible égale à 60 % du montant total de la commande ou de la prestation restant à effectuer, payable à la date de la résiliation dudit contrat. Toutefois, NEO sera en droit de retenir les sommes correspondantes au montant des prestations déjà accomplies et des matériels/logiciels déjà livrés. En tout état de cause, toute demande de résiliation ne pourra intervenir après la livraison chez le Client du matériel commandé.
18. **Clause résolutoire expresse** : NEO est en droit de résilier, de plein droit et sans intervention judiciaire, le contrat de prestation de service par une notification envoyée au Client par lettre recommandée, en cas d'inexécution grave par le Client de l'une de ses obligations contractuelles, notamment (i) s'il est en retard de paiement d'une facture de plus de quinze jours calendrier, (ii) s'il apparaît qu'il n'exécutera pas ou risque sérieusement de ne pas exécuter l'une de ses obligations, et ce avant même que cette obligation soit exigible ou (iii) si le Client montre des signes manifestes d'insolvabilité. En pareil cas, le Client devra également payer à NEO, outre le paiement des prestations déjà effectuées et matériels/logiciels déjà livrés, une indemnité forfaitaire et irréductible égale à 60 % du montant total de la commande ou des prestations restant à facturer, payable à la date de la résiliation dudit contrat. Dans l'hypothèse où le Client est un Consommateur, NEO est en droit de résilier le contrat, sans dédommagement du Client, qu'en cas de survenance d'un cas de force majeure. Dans les autres hypothèses, NEO sera en droit de résilier le contrat, de plein droit et sans intervention judiciaire, moyennant un délai de préavis raisonnable et le paiement d'une indemnité forfaitaire identique à celle due par le Consommateur en pareil cas. Dans le cas où la résiliation du contrat survient aux torts du Client, celui-ci s'engage en outre à restituer, à ses frais, tous les matériels/logiciels qui n'ont pas été incorporés et ce, dans les 24 heures suivant la résiliation, à défaut de quoi NEO sera autorisé à les

reprendre en quelque lieu où elles se trouvent. Cette faculté pourra être exercée moyennant une notification par écrit de notre part.

19. **Réclamation** : Le Client adressera par courrier recommandé ses réclamations portant sur l'exécution de nos prestations ou sur une facturation de NEO, en précisant de manière circonstanciée le motif du litige, dans un délai de 8 jours à compter de l'émission de la facture ou dans un délai de 48 heures à compter de la livraison des matériels/logiciels ou de la fin des prestations, sous peine de forclusion. Sans préjudice de ce qui précède, le Client sera présumé avoir accepté de manière irréfragable le résultat de la prestation de NEO ou les matériels/logiciels livrés, à moins d'avoir transmis ces remarques ou contestations dans les délais susmentionnés.
20. **Protection des données personnelles** : Les données à caractère personnel transmises par le Client sont enregistrées dans les fichiers NEO. NEO traite les données personnelles du Client pour les finalités suivantes : fourniture et facturations de services, gestions de litiges, gestion de la relation avec le Client, études de marché, lutte contre la fraude et d'infractions, le contrôle de qualité de service, l'envoi d'information commerciale et la réalisation de campagnes au Client sur les matériels/logiciels et les services de NEO. Les données ne seront communiquées à des tiers que pour les finalités spécifiées ci-dessus. Le Client peut s'opposer au traitement des données personnelles dans un but de marketing direct en prenant contact avec le service clientèle. Les numéros privés ne sont d'office pas commercialisés. Les données du Client seront conservées conformément aux délais de conservation prévus par la réglementation. Le Client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification de ses données personnelles.
21. **Droit applicable – compétence** : Nous recherchons une collaboration à long terme avec le Client. En conséquence, en cas de litige, les parties tenteront de résoudre préalablement leur différent à l'amiable n'est que si le différend perdure durant plus d'un mois après l'entame des négociations amiables que tout litige relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution du contrat et/ou des présentes conditions générales sera soumis aux juridictions de l'arrondissement judiciaire du Hainaut - division Mons. Aucune action ne peut être introduite en justice, sous peine d'irrecevabilité, si aucune tentative de conciliation à l'amiable n'a été entreprise au préalable. Les relations contractuelles entre les parties sont régies par le droit belge.
22. **Divers** : Le défaut pour une partie de se prévaloir, pendant un certain temps, de ses droits issus des présentes conditions générales n'emportera jamais la renonciation aux droits en question. La nullité éventuelle de l'une des clauses des présentes conditions générales n'entraîne pas la nullité de l'ensemble de celles-ci. Dans la mesure du possible, les parties substitueront à la clause nulle une clause valable ayant un effet économique équivalent. En particulier, les parties reconnaissent expressément que les clauses équivalentes au bénéfice du Consommateur au sens du Code de droit économique seront considérées comme incluses aux présentes conditions générales d'intervention. Le bon de commande signé et accepté accompagné des présentes conditions générales constitue l'accord complet des parties quant à l'objet auquel il se rapporte. Ils remplacent et annulent toutes les discussions, brochures, propositions, négociations, représentations, compréhensions ou accords antérieurs entre les parties. Ils constituent ensemble la convention entière des parties et contiennent toutes les conditions dont les parties sont convenues. Ils ne peuvent dès lors être contredits ou complétés par la preuve de déclarations ou d'accords antérieurs.