



Conditions générales

Article 1: Applicabilité

1. Les présentes conditions sont applicables à toutes les offres et tous les contrats de BestSolution Belgium SPRL, domiciliée à Bruxelles (B), ci-après nommée "BestSolution".
2. L'acquéreur, le cas échéant, le donneur d'ordre sera désigné ci-après comme "Contrepartie".
3. L'acceptation et/ou le maintien d'une offre ou la confirmation de mission par la Contrepartie, dans laquelle il est référé aux présentes conditions, vaut comme accord relatif à l'application et la connaissance du contenu desdites conditions générales.
4. Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales n'est (ne sont) pas valable(s), ceci ne porte pas préjudice à la validité et l'applicabilité des autres dispositions.

Article 2: Contrats

1. Les offres de BestSolution entraînent un contrat dès que celles-ci sont acceptées par la Contrepartie. Les contrats réalisés par téléphone sont considérés comme réalisés après la confirmation de la part de BestSolution à la Contrepartie. Si la Contrepartie propose des suppléments ou des changements concernant le contrat et/ou les conditions générales, ceux-ci ne sont uniquement valables qu'après acceptation explicite écrite par BestSolution.
2. Sans préjudice de ce qui est précisé, le fait suivant est valable: BestSolution emploie des formulaires de commande (numériques) pour la livraison de matériel informatique, de logiciels et de services. Dès qu'un formulaire de commande est complété ou signé par la Contrepartie et réceptionné et accepté par BestSolution, le contrat est réalisé.
3. En tout cas, le contrat est réalisé si BestSolution (dé)livre le matériel informatique, le logiciel et/ou les services à la Contrepartie. Dans le cadre d'un contrat à conclure, un examen relatif à la solvabilité peut être réalisé auquel la Contrepartie coopère.
4. La date à laquelle le contrat prend cours est la date à laquelle le matériel informatique et/ou le logiciel est réellement livré par BestSolution à la contrepartie. Si la livraison s'avère impossible en raison de la Contrepartie, la date à laquelle le contrat prend cours est la date à laquelle le matériel informatique et/ou le logiciel est présenté à la Contrepartie.
5. Un contrat est d'une durée de 20 trimestres calendrier. Si la date initiale d'un contrat ne tombe pas le 1^{er} jour d'un trimestre calendrier, le 1^{er} trimestre calendrier sera prolongé par la période précédente à la date initiale jusqu'à la fin du trimestre calendrier en cours. Après la fin de la période originale du contrat, ce dernier sera chaque fois renouvelé tacitement pour quatre trimestres calendrier, sauf si une des parties communique un trimestre calendrier avant la fin de la durée par pli recommandé ou par e-mail qu'elle ne renouvelle pas le contrat ou si les parties concluent un nouveau contrat écrit. La Contrepartie ne peut faire recours à la communication par e-mail que si BestSolution a confirmé la réception de l'e-mail endéans la semaine suivant l'e-mail concerné.

Article 3: Offre de tiers

Pour autant que BestSolution offre des services de tiers, lesdites offres sont toujours sans engagement. Les tarifs, les services et les conditions sont toujours indicatifs. BestSolution n'est jamais responsable de changements relatifs aux tarifs, conditions et services calculés et/ou livrés à la Contrepartie. Le rôle de BestSolution se limite explicitement à la demande du dit service au nom de la Contrepartie.



Article 4: Intervention de tiers

BestSolution est habilitée à faire appel à des tiers au sujet de ce qui a été convenu.

Article 5: Livraison et délais de livraison

1. Les délais de livraison et les délais indiqués durant lesquels des travaux seront exécutés, ne sont jamais des délais péremptoires. Lors de l'exécution des travaux en parties, toute livraison et/ou phase sera considérée comme une transaction individuelle pouvant être facturée de manière conforme.
2. Le risque relatif aux affaires livrées est pour compte de la Contrepartie au moment de la livraison.
3. La propriété d'affaires livrées n'est pour compte de la Contrepartie qu'après que cette dernière ait rempli entièrement ses obligations de paiement résultant du contrat ainsi que s'il a payé ses créances en raison d'omission quant au respect du contrat.
4. La Contrepartie est obligée de tenir informée immédiatement BestSolution du fait que des tiers font valoir des droits sur des affaires sur lesquelles une réserve de propriété repose en vertu du contrat.
5. Le prix indiqué dans le contrat pour la livraison et l'intégration vaut uniquement pour la livraison et l'intégration aux dates et heures convenues et à un seul endroit. Si la livraison complète et/ou l'intégration complète ne sont pas possibles en une seule fois et à un seul endroit, la Contrepartie est redevable des frais d'intégration conformément aux tarifs standards de BestSolution.
6. BestSolution n'est pas tenue de procurer à la Contrepartie des mises à jour (améliorations du logiciel et/ou du matériel informatique au niveau d'une même version) et/ou des changements du logiciel et/ou du matériel informatique. Les upgrades du logiciel et/ou du matériel informatique (changement d'une version vers une autre version avec une fonctionnalité supérieure) n'ont lieu qu'après qu'un contrat conclu à cet effet entre BestSolution et la Contrepartie. BestSolution effectue des mises à jour et/ou des corrections que si BestSolution estime ceci nécessaire pour le bon fonctionnement du matériel informatique et/ou du logiciel.
7. Si la livraison du matériel informatique et/ou de services par BestSolution est impossible en raison ou par omission de la Contrepartie, les frais et les conséquences seront entièrement pour compte de la Contrepartie, dès que cette dernière est en défaut.
8. Si la Contrepartie refuse entièrement ou partiellement l'intégration et/ou si l'intégration est impossible au moment convenu et à l'heure convenue en raison de circonstances hasardeuses de la Contrepartie, cette dernière est en défaut immédiatement et sans avertissement.
9. Au cas où la Contrepartie serait en défaut, tout ce dont elle est redevable dans son propre chef en vertu de quelque contrat avec BestSolution, devient complètement et immédiatement exigible.
10. Si BestSolution annule un contrat en raison d'une omission (imputable) de la Contrepartie, cette dernière est tenue d'indemniser le dommage subi et à subir par BestSolution. Le dommage consiste en tout cas en l'intérêt positif du contrat de BestSolution résultant du contrat, majoré des frais encourus par BestSolution en raison du défaut.

Article 6: Exécution des travaux

1. BestSolution n'est tenue d'exécuter les services/travaux convenus que lorsque toutes les données nécessaires à cet effet sont en sa possession, et que les cartes SIM sont activées, et qu'elle a reçu le paiement (à terme) éventuellement convenu.
2. Si les livraisons ou les travaux ne peuvent pas être réalisés normalement ou sans interruption pour des raisons non imputables à BestSolution et/ou si la Contrepartie reste en défaut du respect des obligations reprises dans l'alinéa 4 du présent article, BestSolution est habilitée à porter en compte les frais résultant de ce fait à la Contrepartie.
3. S'il apparaît durant l'exécution des travaux par BestSolution que ceux-ci ne sont pas exécutables, soit



en raison de circonstances inconnues de BestSolution, soit par force majeure, BestSolution est habilitée à modifier le contrat de sorte à ce que l'exécution des travaux soit possible, sauf si l'exécution ne sera jamais possible. Dans ce cas, BestSolution est habilitée à la rémunération entière des travaux exécutés et des frais réalisés par BestSolution.

4. La Contrepartie est tenue de veiller: a) à ce que BestSolution ait accès à l'endroit (aux endroits) et au(x) véhicule(s) dans le(s)quel(s) les travaux doivent être exécutés aux horaires communiqués préalablement ; b) à ce que BestSolution puisse exécuter librement ses travaux ; c) à ce que le dommage causé par ou créé durant les travaux soit pour compte de la Contrepartie, excepté si le dommage est dû à BestSolution.

5. Tous les frais que BestSolution réalise sur demande de la Contrepartie sont entièrement pour compte de cette dernière, sauf si convenu autrement par écrit.

Article 7: Coopération Contrepartie

1. La Contrepartie est consciente que sa coopération est requise lors de l'exécution du contrat. La Contrepartie procurera toujours à temps à BestSolution toute coopération utile et nécessaire/pertinente, en ce compris les données et les informations.

2. La Contrepartie respecte les instructions raisonnables, les directives et les indications de BestSolution relatives à l'emploi de services, de matériels, de données etc. de BestSolution.

3. La Contrepartie est tenue de répondre aux conditions imposées dans le contrat afin de recevoir et d'employer les services, les matériels, les données etc de BestSolution.

4. La Contrepartie est responsable de l'emploi correcte et de l'application correcte des affaires livrées et/ou du logiciel ainsi que de la sécurisation adéquate.

5. Si les données nécessaires ne sont pas mises (à temps) (non conformément) à la disposition de BestSolution avant l'exécution du contrat ou si la Contrepartie ne respecte pas ses obligations de quelque autre façon, la Contrepartie est en défaut immédiatement et sans avertissement et les frais supplémentaires pourront être portés en compte à la Contrepartie selon les tarifs usuels de BestSolution.

6. Au cas où la Contrepartie est en défaut, tout ce dont elle est redevable dans son propre chef en vertu de quelque contrat avec BestSolution, devient complètement et immédiatement exigible.

7. Si BestSolution annule un contrat en raison d'une omission (imputable) de la Contrepartie, cette dernière est tenue d'indemniser le dommage subi et à subir par BestSolution. Le dommage consiste en tout cas en l'intérêt positif du contrat de BestSolution résultant du contrat, majoré des frais encourus par BestSolution en raison du défaut.

Article 8: Risque de stockage des informations.

BestSolution veille à un stockage minutieux et suffisamment sécurisé de données le cas échéant des informations.

2. BestSolution n'est pas tenue de sauvegarder des données le cas échéant des données d'enregistrement de trajet de la Contrepartie pendant plus de 12 mois sur son serveur.

3. Les rapports, les données, les informations et les résultats de l'enregistrement de trajets et ledit "Realtime tracking" générés sur base des affaires livrées par BestSolution peuvent toujours comprendre des lacunes et/ou des défauts étant inhérents aux moyens (techniques) employés.

Les raisons peuvent être : des dérangements atmosphériques, une couverture (incomplète) du réseau GPS, une couverture (incomplète) du réseau GSM, GPRS et/ou UMTS, une réception dérangée/un envoi dérangé (oui ou non par des constructions) de signaux électromagnétiques (signaux de radiodiffusion p.ex. GPS ou GSM), dérangements de la carte SIM et /ou pannes auprès du fournisseur GSM, irrégularités au niveau de l'approvisionnement en courant, irrégularités auprès du fournisseur Internet de BestSolution ou de la Contrepartie, l'interruption du contact de l'objet dans lequel les



affaires sont intégrées (arrêt du moteur et redémarrage de ce dernier) ou l'appareillage local employé par la Contrepartie afin d'avoir accès à Internet. Une lacune et/ou un défaut au niveau de l'enregistrement de données de trajet et/ou de « realtime tracking » constitue toujours une forme de force majeure dont les conséquences ne peuvent pas être imputées à BestSolution et dont BestSolution n'est donc jamais responsable.

4. La Contrepartie est responsable du risque de dommage ou de perte de données le cas échéant d'informations stockées auprès de BestSolution ou de tiers ainsi que des défauts relatifs aux rapports ou aux données le cas échéant aux informations, sauf si le dommage ou la perte est la conséquence d'une faute Grave, d'une omission Grave et/ou d'une intention de la part de BestSolution.

5. La Contrepartie contrôle régulièrement l'intégralité des données le cas échéant des informations enregistrées, en fait régulièrement une copie de réserve (backup/téléchargement) et est tenue de tenir informée immédiatement BestSolution si une irrégularité se présente, de sorte à ce que BestSolution puisse procéder à un examen à cet effet.

Article 9: Règlement de la quantité supérieure ou inférieure des travaux

1. La quantité supérieure et inférieure des travaux doit être convenue entre BestSolution et la Contrepartie et confirmée par écrit par la Contrepartie.

2. Le règlement de la quantité supérieure et inférieure des travaux a lieu:

- a) en cas de changements de la mission originale;
- b) en cas de hausses ou de réductions imprévisibles des nombres;
- c) dans les cas précisés dans les présentes conditions générales.

Article 10: Transport

1. L'expédition des affaires commandées se fait de la façon à définir par BestSolution mais toutefois pour le compte et au risque de la Contrepartie, sauf si convenu autrement par écrit entre les parties.

2. BestSolution n'est pas responsable du dommage quelle qu'en soit la nature ou la forme concernant le transport.

3. La Contrepartie veille à une bonne accessibilité du lieu de destination ou de l'endroit de déchargement et est responsable du déchargement.

4. Les envois de retour de commandes sont stockés par BestSolution pour le compte et au risque de la Contrepartie, conformément à l'article 5.

Article 11: Réclamation/envois de retour

1. La Contrepartie est tenue de contrôler immédiatement la livraison/l'exécution des affaires dès réception des affaires et/ou dès la réception des travaux. Si des défauts visibles, des dommages, des fautes, des lacunes et/ou des manquements sont constatés, la Contrepartie doit immédiatement en informer le monteur de BestSolution dès la réception et confirmer ceci par e-mail à BestSolution (adresse e-mail : support@BestSolution.be). A défaut de ceci, tout recours échoie.

2. Les autres réclamations doivent être communiquées à BestSolution par e-mail/pli recommandé endéans les 8 jours suivant la réception des affaires ou la réception des travaux. A défaut de ceci, tout recours de la Contrepartie en raison de livraison/exécution incorrecte échoie.

3. Les réclamations ne suspendent pas l'obligation de paiement de la Contrepartie.

4. BestSolution doit toujours avoir la possibilité (via e-mail/par pli recommandé) d'examiner une réclamation/réclamation dans un délai raisonnable; A défaut de ceci, toute prétention de la Contrepartie à BestSolution échoie. Toute prétention échoie également si un tiers a effectué des travaux à ce qui est livré par BestSolution et/si le cachetage de ce qui est livré est abîmé.

5. L'envoi de retour se fait pour le compte et au risque de la Contrepartie, sauf si BestSolution déclare



la réclamation fondée.

6. Si les affaires ont changé de nature et/ou de composition après la livraison, si elles sont traitées intégralement ou partiellement, endommagées, reprises et/ou si le cachetage est abîmé, tout droit de réclamation échoie.

7. En cas de réclamations justifiées, le dommage sera traité en vertu de ce qui est précisé dans l'article 12.

Article 12: Responsabilité

1. BestSolution n'accepte aucune responsabilité de quelque dommage que ce soit, sauf pour autant que ceci soit la conséquence d'une faute Grave ou d'intention lui imputable ou résultant d'une disposition contraignante judiciaire. Une même limitation est valable vis-à-vis des tiers auxquels BestSolution fait appel lors de l'exécution de ses travaux.

2. Sans préjudice de ce qui est précisé dans les autres alinéas du présent article, toute responsabilité de BestSolution est limitée au montant du prix net de l'affaire livrée et/ou des travaux exécutés desquels le dommage résulte. Sans préjudice de ce qui précède, BestSolution n'est jamais tenue à une indemnité supérieure au montant assuré par elle, pour autant que le dommage soit couvert par une assurance responsabilité conclue par BestSolution.

3. En tout cas, le délai durant lequel BestSolution peut être interpellée en vue d'une indemnité du dommage constaté est limité à douze mois, calculé à partir du moment où le dommage a été constaté.

4. La Contrepartie perd tout droit d'indemnité de dommage et préserve BestSolution de tout recours à de tiers concernant des indemnités de dommage si et pour autant:

a) que le dommage soit créé par l'emploi incompetent et/ou si les affaires livrées ont été appliquées ou employées et/ou stockées incorrectement par ou de la part de la Contrepartie en contradiction avec les instructions et/ou avis de BestSolution ;

b) que le dommage soit créé en raison de fautes et/ou d'inexactitudes relatives aux données, matériels, supports informatiques, indications etc. procurés et/ou prescrits (dont des avis, des concepts, etc. de tiers) par ou au nom de la Contrepartie ou si le cachetage de l'affaire est abîmée ;

c) que le dommage soit créé parce que la Contrepartie-même ou des tiers ont effectué des adaptations à la demande de la Contrepartie .

5. BestSolution n'est jamais responsable du dommage suite à quelque défaut, dont des soi-disant bugs, au niveau du logiciel et/ou du matériel informatique appliqué par BestSolution. C'est à BestSolution d'évaluer explicitement s'il est question d'un défaut /bug.

Article 13: Garantie

1. Le délai de garantie est égal à la durée du premier contrat conclu avec un maximum de 60 mois, sauf si BestSolution et la Contrepartie ont convenu par écrit un délai de garantie prolongé.

2. Si des fautes, des irrégularités et/ou des manquements aux matériels employés ou aux affaires livrées déjà visibles lors de l'exécution des travaux se présentent au moment de la livraison, BestSolution réparera ou remplacera gratuitement – selon son gré– lesdites affaires endéans le délai de garantie. BestSolution veille à ce que les affaires livrées disposent des caractéristiques nécessaires pour un emploi normal.

3. Au cas où la Contrepartie serait en défaut, tout ce dont elle est redevable dans son propre chef en vertu de quelque contrat avec BestSolution, devient complètement et immédiatement exigible.



Article 14: Facturation et paiement

1. BestSolution envoie ses factures par voie électronique. BestSolution porte des frais en compte pour la facturation envoyée par courrier.
2. Le paiement doit se faire endéans les 14 jours suivant la date de facturation, sans quelque droit de suspension ou de règlement par la Contrepartie. En cas de paiement tardif/incomplet, la Contrepartie est en défaut sans qu'une sommation soit requise à cet effet.
3. Dès que la Contrepartie est en défaut, cette dernière est redevable à BestSolution :
 - a) d'intérêts moratoires au taux d'intérêt fixé conformément à la loi du 2 août 2002 sur la lutte contre le paiement tardif dans les transactions commerciales ;
 - b) après avoir été sommée par BestSolution, des frais extrajudiciaires sur base de loi et de la réglementation valables, avec un minimum de 10% des montants de factures impayées.
4. Si la Contrepartie ne respecte pas à temps ses obligations de paiement envers BestSolution ou ne respecte pas le financement des affaires livrées par BestSolution accordé par l'institution de financement, BestSolution est habilitée à suspendre le respect des obligations convenues envers la Contrepartie en matière de livraison et/ou d'exécution de travaux/services ou à suspendre l'accès de la Contrepartie au serveur jusqu'au moment de la réception du paiement par BestSolution.
5. BestSolution est habilitée à demander une avance ou une sécurité adéquate de la Contrepartie, si cette dernière est restée en défaut en ce qui concerne ses obligations de paiement et si BestSolution est toutefois disposée à continuer le contrat.
6. BestSolution se réserve le droit de suspendre le montage et/ou la réparation d'affaires livrées jusqu'au moment où la Contrepartie aura respecté son obligation de paiement ou aura fait preuve de sécurité satisfaisante.
7. Au cas où la Contrepartie reste de quelque façon en défaut concernant le respect de ses obligations envers BestSolution, par exemple lors d'arrêt de paiement, de sursis (temporaire) de paiement, de faillite, de saisie exécutoire, d'abandon actif ou de liquidation de l'entreprise de la Contrepartie, tout ce dont cette dernière est redevable dans son propre chef en vertu de quelque contrat avec BestSolution devient complètement et immédiatement exigible.

Article 15: Droits de propriété intellectuelle

1. BestSolution est explicitement ayant-droit de tous les droits de propriété intellectuelle des ordinateurs composés et assemblés, des configurations informatiques conçues, des offres, des avis, des rapports, des dessins, des concepts, du logiciel, des modèles, des systèmes d'enregistrement etc. de BestSolution. La multiplication ou la publication en est interdite.
2. BestSolution autorise la Contrepartie pour la durée du contrat et pour autant que la Contrepartie ne soit pas en défaut, un droit d'emploi pour lesdits droits de propriété intellectuelle, de manière explicite pour autant que la Contrepartie en ait besoin pour un emploi normal des affaires livrées.
3. Si BestSolution constate que la Contrepartie fait infraction à ces droits de propriété intellectuelle, la Contrepartie perd une amende immédiatement exigible de 220.000,00 €, sans préjudice du droit de BestSolution à une indemnisation intégrale.

Article 16: Cession

BestSolution est toujours habilitée à vendre, céder, grever ou aliéner autrement (intégralement ou partiellement) tous ses droits et/ou obligations durant le contrat et/ou le droit de propriété sur l'appareillage et/ou les droits du logiciel (oui ou non via reprise de contrat). A cet effet, la Contrepartie procure d'avance son accord et sa coopération à une cession intégrale ou partielle ou transition des droits et/ou obligations de BestSolution résultant du contrat.



Article 17: Faillite, pouvoir de disposition etc.

BestSolution est habilitée à mettre immédiatement fin au contrat dès que la Contrepartie est déclarée en faillite, si un sursis (temporaire) de paiement est accordé, si une saisie exécutoire est effectuée qui entraîne l'impossibilité du respect du contrat par la Contrepartie, si la Contrepartie est mise sous curatelle ou curateur ou si elle perd le pouvoir de disposition ou de capacité d'action en ce qui concerne sa fortune ou des parties de cette dernière.

Article 18: Force majeure

1. Si BestSolution ne peut respecter ses obligations résultant du contrat en raison de force majeure, la Contrepartie ne peut résilier le contrat durant un délai maximal de deux trimestres. Si la situation de force majeure persiste, les parties sont habilitées à résilier le contrat, sans qu'une des parties soit redevable de dommages. Si la situation susmentionnée intervient au moment où le contrat est réalisé partiellement, la Contrepartie est tenue de respecter ses obligations envers BestSolution pour la partie réalisée.

2. Il est question de force majeure, entre autres, dans les cas suivants et sans préjudice de ce qui est précisé ailleurs dans les présentes conditions générales: la guerre, les émeutes, la mobilisation, les désordres nationaux et internationaux, le terrorisme, la molestation, les mesures émanant des pouvoirs publics, la grève et l'exclusion par l'incapacité de travail des ouvriers ou par la menace de ceux-ci et autres circonstances, le dérangement des rapports de cours de change existant au moment de la conclusion du contrat, des dérangements de l'entreprise en raison d'incendie, d'accident ou autre incidents, et les phénomènes naturels, les circonstances atmosphériques entraînant des pannes relatives aux signaux de radiodiffusion/GPS/GSM, la manipulation par des tiers du système GPS et le hacking ou la manipulation par des tiers de nos systèmes, l'un et l'autre indifféremment si le non-respect ou le respect partiel a lieu auprès de BestSolution, de ses fournisseurs ou des tiers auxquels BestSolution a fait appel pour l'exécution de son engagement.

Article 19: Annulation/résiliation

La Contrepartie n'étant pas une personne physique agissant dans l'exécution d'une profession ou entreprise, renonce à son droit de résiliation du contrat ex article 1184 CV, sauf si la résiliation est précisée dans les présentes conditions générales.

Article 20: Modification des conditions générales

BestSolution peut à tout moment changer et/ou compléter les présentes conditions générales et déclarer la nouvelle version comme applicable vis-à-vis de la Contrepartie. BestSolution respectera un délai de mise en œuvre minimal de trente jours vis-à-vis de la Contrepartie. La Contrepartie est liée à la nouvelle version à la fin dudit délai de mise en œuvre, sauf si elle refuse par écrit la modification des conditions endéans les trente jours. Dans ce cas, BestSolution se réserve le droit de résilier le contrat.

Article 21: Tarifs et modification des tarifs

1. Tous nos tarifs sont exprimés en euros et la TVA est exclue. Nos tarifs sont définis dans le contrat le cas échéant le formulaire de commande.

2. BestSolution est habilitée à modifier annuellement les tarifs, en cas d'une hausse des frais d'achats, de personnel, de réparation et de maintenance avec plus de 5% à partir de la date initiale du contrat ou de la date de modification précédente, pour une hausse supérieure à 5%. L'on se basera sur l'indice pour les salaires CCT du Comité Paritaire 218 (complémentaire pour les employé(e)s) lors de la définition du pourcentage cité de la hausse des prix et de l'adaptation du tarif. La Contrepartie est



tenue d'accepter les modifications, sauf si BestSolution a communiqué le contraire endéans les 30 jours suivant l'avis.

Article 22: Différends

Le droit belge est exclusivement applicable au contrat conclu entre BestSolution et la Contrepartie. Les éventuels différends seront jugés par le juge compétent pour le siège social de BestSolution ou, selon le choix de BestSolution, celui du siège d'exploitation de la Contrepartie.