

Conditions générales

Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet d'encadrer et de préciser les relations contractuelles entre Key Care (ci après « Le vendeur », « nous » ou « Key Care » ou « Hellomoon ») et ses clients (ci-après « le client », « l'acheteur »), dans le cadre d'un contrat de création de site web conçu et créé par Hellomoon ou dans le cas de services et ventes proposés par Key Care.

Key Care est spécialisé dans la vente de services et d'appareillage spécifiques aux entreprises dans le domaine médicale et informatique.

Hellomoon, spécialisé dans la création de l'architecture et le design de sites web est chargé par le client de lui créer un site web dans son entièreté, depuis la structure du site jusqu'à ses éléments graphiques.

I. Généralités

Nos conditions générales de création de site web, de livraison et de toute opération effectuée avec le client, reprises ci-dessous, sont réputées être connues et acceptées par le client, même au cas où elles seraient en contradiction avec ses propres conditions générales ou particulières. La nullité ou la caducité de certaines des clauses suivantes n'a aucune répercussion sur la validité du contrat ni sur les autres dispositions. Sauf preuve contraire, le client reconnaît avoir reçu un exemplaire des présentes conditions générales. Les relations contractuelles entre Key Care et le client, ainsi que leur interprétation, sont réglées intégralement et uniquement par le contrat de création de site internet, le cahier des charges et les présentes conditions générales, à l'exclusion de tout autre document, notamment les projets, offres ou documents préparatoire.

Nos conditions générales peuvent être consultées à tout moment et sont maintenues à jour à travers les liens suivants : <https://www.keycare.lu/cgu.pdf> ou <https://www.hellomoon.lu/cgu.pdf>.

II. Offre et remise de prix

Nos offres nous lient, sauf stipulation contraire expresse figurant dans celles-ci, pour un délai maximal de quatre semaines auprès du client. Au-delà de cette période, l'offre ou le devis remis auprès du client peut être sujet à changement tant dans sa forme que dans les prix énoncés initialement.

III. Prix

Sauf stipulation contraire expresse, tous les prix spécifiés dans nos tarifs, prospectus, emails, offres et devis s'entendent toujours TVA NON COMPRISE et ne comprennent pas les frais de placement du matériel, ni les frais de livraison. Le prix total est le prix indiqué sur nos tarifs en vigueur le jour de la conclusion du contrat ou de la passation de la commande.

IV. Paiement - acompte

Sauf stipulation contraire expresse, un acompte de 30% de la valeur de toute commande sera exigé lors de sa passation.

Sauf stipulation contraire expresse, toutes nos factures sont payables au siège social de Key Care au comptant et sans escompte, dans un délai de 15 jours à partir de la remise de la facture au client.

Sauf stipulation contraire expresse, les factures seront envoyées exclusivement par le biais d'un email destiné à une adresse email fournie par le client et à laquelle celui-ci peut accéder de façon quotidienne.

V. Réception d'un site internet

La procédure de réception d'un site se fait en deux temps.

a) Réception provisoire

Pendant une durée d'un mois, le site sera mis en ligne sur une partie privative et non accessible au public, afin de permettre à l'acheteur d'effectuer les remarques pertinentes et nécessaires à l'amélioration du site afin qu'il corresponde au cahier des charges.

Pendant cette période, les adaptations techniques en vue de conformer le site au cahier des charges sont comprises dans le prix de vente. En cas de dysfonctionnement, seules les erreurs reproductibles*, non imputables à l'acheteur et dont l'acheteur a averti Key Care dans un délai de 15 jours à partir de la découverte, seront corrigées sans entraîner de surcoût.

Pendant cette période, le contenu éditorial manquant devra être fourni par le client afin que celui-ci soit placé sur le site internet, si le contenu éditorial n'est pas fourni dans cette période, ceci ne sera pas considéré comme un motif pouvant bloquer la finalisation du contrat et les éventuelles factures qui découlerait de celui-ci.

b) Réception définitive

Passé le délai d'un mois à partir de la réception provisoire, le site est rendu public, conformément au contrat de création de site web, dans la dernière version à laquelle il se trouve à cette période. C'est à cette période que les codes d'accès éventuellement nécessaires à l'utilisation du site seront remis à l'acheteur.

Passé un délai d'un mois à dater de cette mise en ligne définitive, chaque intervention afin de modifier le site, son code source, son contenu, son architecture ou son design fera l'objet d'un contrat séparé, au taux horaire en vigueur au moment de la demande. Le vendeur est libéré de l'obligation de livraison en cas d'événements de force majeure.

Sont notamment considérés comme des événements de force majeure: les grèves, les retards de livraison des fournisseurs, les guerres, les incendies, les catastrophes naturelles, les difficultés d'organisation interne de la société (absence du personnel pour raison de maladie – ...) lorsque ces circonstances ont pour effet de retarder la livraison ou de la rendre très difficile. Le vendeur n'aura à établir ni l'imprévisibilité ni l'irrésistibilité de l'événement. *

* Définition : une erreur reproductible est une erreur dont la procédure pour qu'elle se manifeste est connue, descriptible et décrite par le client, et que StudioBreakfast sait observer de son côté.

VI. Propriété intellectuelle

Les droits intellectuels relatifs au code source, au design, à l'architecture et au contenu graphique du site sont et restent la propriété du vendeur. Aucun transfert de propriété intellectuelle sur le code source, le contenu graphique, l'architecture ou le design du site ne peut résulter de la réception provisoire ou définitive.

Key Care autorise le client à modifier le code source, la structure et le design du site uniquement afin de les conformer aux exigences légales qui s'appliquent au client. Key Care s'autorise à utiliser son savoir-faire, le design, le contenu, la structure et les techniques mis

en place pour créer le site du client ainsi que le code source du site créé pour le client, dans le cadre de projets informatiques avec d'autres clients, identiques ou non.

Toute reproduction ou adaptation du site par le client en dehors des hypothèses prévues par les présentes conditions générales est interdite. En aucun cas le client ne peut s'opposer à la mention de notre nom et/ou logo et/ou marque sur la/les pages du site choisies par Key Care ou Hellomoon. En cas d'utilisation contraire aux dispositions du présent article, le vendeur aura le droit de mettre le site hors-ligne après mise en demeure adressée au client et restée sans suite, dans un délai de 7 jours à dater de l'envoi de la mise en demeure recommandée.

VII. Durée du contrat et délais

Le contrat ne vise que la création d'un site web selon un cahier des charges précis établi dans le contrat de création du site web.

La durée du contrat est la durée nécessaire à Key Care pour se conformer au cahier des charges fourni par le client.

Le client s'engage à fournir le contenu des pages à intégrer au site dans un délai de deux semaines suivant la conclusion du contrat.

VIII. Maintenance

La maintenance n'est pas comprise dans le contrat de création de site web, et peut faire l'objet d'un contrat additionnel.

IX. Garantie

Key Care n'est pas responsable pour les dommages directs ou indirects qui peuvent être causés au client ou à des tiers, notamment lorsque les modifications du site ont été apportées par le client ou un tiers.

Key Care n'est pas responsable de la perte, directe ou indirecte que pourrait subir le client du fait d'interruption de l'accès à internet ou de la perte de données causés par le fournisseur d'accès.

Key Care s'engage à coder le site selon les usages habituellement acceptés par les professionnels du milieu et conformément aux recommandations du W3C.

Key Care s'engage à coder le site de manière compatible avec la dernière version de Microsoft Internet Explorer à la date de la conclusion du contrat ainsi qu'avec la dernière version de Mozilla Firefox à la date de la conclusion du contrat.

Key Care n'est pas responsable pour les éventuels bugs ou erreurs de codage rendant le site l'utilisation du site difficile ou impossible au travers de certaines versions de navigateur plus anciennes.

Key Care s'engage à corriger toute erreur due aux tâches de développement du site tant que celle-ci est signalée lors de la période d'essai du site d'une durée d'un mois à partir de la première étape de livraison du site.

X. Nom de domaine

Dans le cadre de sa mission, Key Care se charge d'enregistrer, en son nom et pour le compte du client, un nom de domaine auprès de OVH, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un tiers, selon les instructions du client.

Key Care n'est pas responsable de l'éventuel refus du nom de domaine choisi par le client. Le nom de domaine est réservé auprès de DNS.be pour une durée d'1 an renouvelable tacitement par période d'un an.

En cas de rupture ou de terminaison de contrat entre Key Care et le client, pour quelque raison que ce soit, le client est tenu de payer les sommes relatives à l'enregistrement du nom de domaine auprès de DNS.be pour une période de un an.

Le client affirme à Key Care qu'il peut légitimement utiliser le vocable qui fera l'objet du nom de domaine, en considération, notamment, d'éventuels droits de propriété intellectuelle sur ce vocable.

Key Care n'est pas responsable d'une atteinte à un droit de tiers du fait de l'enregistrement ou de l'utilisation du nom de domaine.

XI. Hébergement

Key Care se charge d'héberger le contenu du site en son nom et pour le compte du client. Key Care n'a pas l'obligation de donner à ses clients les identifiants et mots de passe FTP, MySql ou autre.

Key Care se charge lui-même d'uploader le contenu du site sur les serveurs de la société d'hébergement. Lorsque c'est prévu dans le cahier des charges, Key Care offre à son client les informations nécessaires pour mettre le contenu du site à jour, au travers d'une interface d'administration propre au site.

Le client est tenu de ne pas placer sur son site du contenu qui viole les droits de tiers, et/ou du contenu contraire à la législation et/ou réglementation nationale et internationale, à l'ordre public et aux bonnes mœurs. Le client est tenu de ne placer, sur son site, que du contenu dont il s'est assuré d'avoir l'autorisation des titulaires de droits de propriété intellectuelle.

Key Care n'est pas responsable d'une atteinte à un droit de tiers du fait de l'hébergement de contenu fourni par le client. Le site est hébergé pour une durée d'1 an renouvelable tacitement par période d'un an. En cas de rupture ou de terminaison de contrat entre Key Care et le client, pour quelque raison que ce soit, le client est tenu de payer les sommes relatives à l'hébergement pour la période annuelle en cours.

XII. Limitation de responsabilité

Nous ne sommes en rien responsables de l'utilisation du site par le client. Au cas où notre responsabilité serait engagée, celle-ci est limitée au dommage réel subi personnellement et directement par le client sans dédommagement quelconque pour un bénéfice espéré et non réalisé ou pour une perte qui aurait pu être évitée.

Dans le cadre de la réalisation de site sur-mesure, nous ne sommes responsables que d'une obligation de moyen en matière d'adéquation du site final avec le cahier des charges initial.

XIII. Sanctions en cas de non-respect des obligations contractuelles

Toute facture impayée à son échéance porte de plein droit et sans mise en demeure préalable un intérêt annuel de 10 %.

En outre, le non-paiement d'une facture à son échéance entraîne de plein droit l'application d'une clause pénale, avec un montant minimum de 25 euros à titre d'indemnité forfaitaire pour les frais engendrés par le défaut d'exécution.

Le taux de la clause pénale sera de :

- 15% si la somme réclamée au principal est de 1€ à 4000€
- 10% si la somme réclamée au principal est de 4.001 à 12.500€
- 7,5% si la somme réclamée au principal est de 12.501€ à 25.000€

Le défaut de paiement d'une facture nous confère le droit de résilier les contrats en cours, pour les livraisons ou prestations restant à faire, sans qu'il soit besoin d'actes et sous réserve de dommages et intérêts à faire valoir devant les juridictions adéquates. En outre, le

défaut de paiement d'une facture ou de toute autre somme due entraînera l'exigibilité des autres dettes non échues, même dans le cas où des facilités auraient été accordées et nous permettra de reprendre sans qu'il soit besoin d'actes, le matériel livré et non encore intégralement payé.

XIV. Loi applicable et juridiction compétente

La loi applicable est la loi luxembourgeoise, tant pour l'interprétation que pour l'exécution du contrat de vente. Tout litige relatif à la formation, l'exécution, l'interprétation de ces conditions générales ainsi qu'à toutes conventions auxquelles elles s'appliquent et qui ne peut être résolu à l'amiable est soumis à la compétence exclusive des juridictions de l'arrondissement judiciaire de Luxembourg.

XV. Confidentialité

Les informations de toute nature et sous quelle que forme que ce soit appartenant au vendeur et dont le client pourrait avoir connaissance dans le cadre de l'exécution de la vente, de la commande ou de toute autre opération, seront considérées comme strictement confidentielles.

Le client s'engage à ne les divulguer à quiconque sous quelle que forme que ce soit, sauf à ceux de ses employés ayant à en connaître pour l'exécution de la commande ou de toute autre opération entre le vendeur et le client, et nous à les restituer immédiatement sur simple demande de celui-ci.

Le client s'engage à informer son personnel de la présente obligation de confidentialité, et à lui faire respecter ladite obligation.

Aucune publication et communication écrite ou orale, ne pourra être faite par le client concernant tous travaux et toutes informations obtenus dans le cadre de l'exécution de la vente, de la commande ou de toute autre opération.

Tout manquement au présent article entraîne de plein droit l'application d'une clause pénale, avec un montant de 2500€ à titre d'indemnité forfaitaire pour les frais engendrés.

En outre, tout manquement au présent article nous confère le droit de résilier les contrats en cours, pour les livraisons ou prestations restant à faire, sans qu'il soit besoin d'actes et sous réserve de dommages et intérêts à faire valoir devant les juridictions adéquates.

XVI. Préavis

Lorsque le client décide de mettre fin au contrat, il doit notifier sa volonté à Key Care au moyen d'une lettre recommandée au moins 2 mois à l'avance.

S'il s'agit d'un contrat de maintenance ou de service, les échéances définies dans ce contrat seront prioritaires et ne pourront être cassées à la demande du client sans qu'un montant basé sur le manque à gagner du contrat signé ne soit reversé à Key Care.

Le contrat continue à produire ses effets jusqu'à la date anniversaire du contrat, en ce compris pour les sommes encourues par Key Care pour l'acquisition du nom de domaine auprès de OVH et pour l'hébergement.