

Article 1. Disposition générale et définitions :

Les présentes conditions générales de vente sont relatives à ILS, pour son département « Communication », et ont pour but de définir les relations contractuelles entre ILS et le Client.

Il faut entendre :

- Par « ILS » : département « Communication » de la S.R.L. ILS CONSULTING GROUP (B.C.E. : 0784.848.774), dont le siège social est sis à 1300 Limal, Rue Champ du Haut 50 ;
- Par « Client » : toute personne physique ou morale achetant un ou plusieurs services à ILS, par l'intermédiaire d'un contrat, tel que délimité par l'article 4 des présentes conditions générales ;
- Par « Projet » : un accompagnement défini dans un temps donné avec une date de début et de fin et des actions, et un ensemble de tâches à réaliser afin d'atteindre un objectif précis dans un contexte précis. Chaque projet est donc soumis à un cadrage préalable et ne peut être conclu sans rétroplanning commun et partagé à l'ensemble des parties prenantes du projet.
- Par « Force majeure » : constitue notamment un cas de force majeure les événements suivants : la tempête, l'incendie, l'inondation, l'accident grave, la grève intempestive ou encore l'arrêt maladie du débiteur.
- Par « Faute lourde » : une faute commise par imprudence ou négligence ;
- Par « Bad Buzz » : un phénomène de « bouche à oreille » négatif qui se déroule et s'amplifie autour du Projet, quel que soit le moyen de communication.

Article 2. Champ d'application :

2.1. Toute convention conclue avec ILS implique la prise de connaissance préalable des présentes conditions générales et l'adhésion entière et définitive du Client à celles-ci.

2.2. Sauf disposition contraire prévues dans des conditions particulières conclues entre ILS et le Client, les présentes conditions générales prévaudront sur toute condition contraire pouvant figurer dans les conditions générales ou particulières du Client, et qui n'aurait pas été expressément acceptée par écrit par ILS.

2.3. Toute dérogation accordée par ILS aux présentes conditions générales ne vaut que pour le contrat particulier comprenant cette dérogation.

2.4. ILS se réserve le droit de modifier unilatéralement les présentes conditions générales à tout moment pour se conformer aux dispositions légales. Il appartient au Client de vérifier si des modifications sont intervenues. A défaut de modification apportée par ILS, les conditions communiquées lors de la remise de l'offre resteront d'application pour le contrat en cours.

Article 3. Offre – Prix :

3.1. L'offre comprend la dénomination, le type, les coûts et les modalités de prestations déterminées en fonction des indications données par le Client. L'offre est établie sur base des informations fournies par le Client, qui en supporte seul les conséquences.

3.2. La durée de validité de l'offre de ILS est indiquée expressément dans chaque offre et peut varier en fonction des indications données par le Client. Dans une situation d'urgence (c'est-à-dire une commande intervenant à moins d'un mois du jour de la prestation de services), ILS se réserve le droit de proposer une offre avec une durée de validité réduite à 7 jours. Ces conditions particulières seront mentionnées dans l'offre. Lorsque la durée de validité de l'offre n'est pas expressément indiquée, celle-ci est limitée à 15 jours.

3.3. Les prix des prestations de ILS sont indiqués en euros, TVA non comprise. Toute augmentation de TVA ou toute nouvelle taxe imposée indépendamment de la volonté de ILS entre le moment de la commande et celui de la prestation de services sera à charge du Client.

3.4. Les prix indiqués dans l'offre ne visent que les prestations qui y sont décrites, à l'exclusion de toute autre prestation.

3.5. Nonobstant son délai de validité et aussi longtemps qu'elle n'aura pas été acceptée par le Client, l'offre pourra être révoquée ou modifiée à tout moment, sans préavis ni indemnité.

3.6. En cas de modifications quelconques des prestations souhaitées apportées par le Client avant le début des prestations, ILS est autorisé à retirer son offre et/ou à en présenter une nouvelle, adaptée aux nouvelles exigences du Client.

3.7. Toute modification, ajout ou suppression de travaux tels que décrits à l'offre fera l'objet d'un avenant écrit.

Article 4. Paiement :

4.1. Les factures sont payables au comptant ou à l'échéance qu'elles mentionnent, ou au plus tard dans la huitaine de réception, sur le compte bancaire au siège social de ILS (CBC Banque : IBAN : **BE42 7320 6427 2554** ; BIC : CREGBEBB).

4.2. Par défaut, les conditions de règlement sont comme suit :

- 30% d'acompte à la signature du devis. Les factures d'acompte sont payables immédiatement.
- 60% en cours de mission. Les factures d'acompte sont payables immédiatement.
- 10% à l'issue de la mission. Les factures de solde sont payables sous huitaine à compter de la date de leur émission.

Un échéancier de règlement pourrait être convenu selon la durée de la mission du Projet.

4.3. Lorsqu'il est convenu que les prestations de ILS sont effectuées mensuellement ou lorsque la durée des prestations l'impose, les factures sont payables au plus tard le dernier jour ouvrable précédant le premier de chaque mois.

4.4. Toute réclamation relative à une facture doit être adressée par lettre recommandée au siège social de ILS au plus tard dans les huit jours ouvrable de l'envoi de la facture. Passé ce délai, la facture est censée être irrévocablement acceptée.

4.5. Sur tout montant resté impayé à l'échéance sera dû, de plein droit et sans mise en demeure préalable, un intérêt moratoire fixée à 15% l'an, tout mois commencé étant dû, ainsi qu'une indemnité forfaitaire et irréductible de 12 % de ce montant avec un minimum de 75,00 € à titre de frais de dossier. Cette majoration est sans préjudice de tous autres dommages et intérêts causés par le retard de paiement.

4.6. Le Client défaillant supporte également les frais de mise en demeure (soit 50,00 € à titre de premier rappel et 100,00 € à titre de deuxième rappel) et les frais de recherche exposés par huissier et/ou avocat ainsi que les frais de rappel et de correspondance envoyée par recommandé par ILS et/ou ses conseils.

Article 5. Prestation de service :

5.1. Sauf disposition contraire reprise dans l'offre, l'offre de ILS est constituée de prestations sous forme de services, conseils et formations, à destination d'entreprise, dans les domaines suivants : conseil en communication ; gestion de projet (conseil en stratégie, animation de réunion, coaching, rédaction d'éléments de langages/scripts, pilotage de parties prenantes) ; organisation d'évènements (coordination logistique et technique et prestataires).

5.2. Les prestations fournies par ILS ne comprennent pas les services suivants : création graphique professionnelle (nécessitant l'utilisation d'un logiciel tel que InDesign ou Photoshop) ; service de copywriter ; réalisation de tournage et de montage vidéos ; promotion du projet via les réseaux sociaux de ILS et/ou de Clémence PRIVÉ ; location de matériels techniques ou autre ; portage financier des prestations nécessaires au projet (budget supplémentaire à charge du Client) ; prise en charge financière des prestations connexes du projet (p. ex : prestations de graphisme, hébergement site web, traiteur).

5.3. Toute prestation non reprise dans l'offre ou dans les présentes conditions générales ne font pas partie des prestations fournies par ILS.

Article 6. Obligations et prérogatives de ILS :

6.1. ILS est tenue à une obligation de moyen et non de résultat. ILS mettra en œuvre, en accord avec le Client ou sans son accord si l'urgence le justifie, tous les moyens nécessaires à la réalisation du Projet.

6.2. ILS se réserve le droit d'apporter en cours de réalisation toute modification jugée utile au Projet, si les circonstances l'exigent ou si des difficultés surgissent suite à un manque d'informations fournies par le Client.

6.3. ILS est en droit de faire exécuter les services commandés tant en présentiel qu'en distanciel. A défaut de précision lors de la remise de l'offre, ILS se réserve le droit de choisir librement ces modalités.

6.4. ILS est en droit de faire exécuter les services commandés par tout collaborateur ou sous-traitant de son choix, sous sa responsabilité de droit commun.

6.5. En cas de manquements lourd à ses obligations, hors cas de force majeure, ILS sera redevable envers le Client d'une indemnité ne dépassant pas 12% du montant prévu par le contrat signé entre parties.

Article 7. Obligations du Client :

7.1. Le Client est tenu d'agir de sorte que ILS puisse effectuer le Projet. Pour satisfaire à cette exigence, le Client fera notamment en sorte de : communiquer à ILS toutes les informations utiles à la réalisation du Projet ; se rendre disponible auprès de ILS ; ne pas rendre la communication avec ILS difficile ou impossible en raison d'une forte multiplication des interlocuteurs ; procéder au règlement des prestations connexes du Projet qui ont été réalisées par un tiers ; ne pas apporter en cours d'exécution du contrat des modifications incessantes ou importantes.

7.2. Lorsque des prestations supplémentaires ont dû être réalisées conformément à l'article 6.2., le Client supportera lui seul les coûts liés à la réalisation de ces prestations supplémentaires.

7.3. Il incombe au Client d'accomplir toutes les formalités nécessaires quant à d'éventuelles autorisations, taxes ou permis indispensables et/ou obligatoires pour le déroulement du travail à accomplir (exemples : SABAM et assimilés, Règlements Communaux, niveaux de décibels, pompiers, ...). Le cas échéant, le Client fournira, dans les plus brefs délais, toutes ces informations à ILS.

7.4. Le Client ne peut céder à des tiers, ni entièrement, ni partiellement, ses droits et obligations découlant de son lien contractuel avec ILS, sauf accord préalable et écrit de ILS.

Article 8. Responsabilité des parties :

8.1. Toute réclamation relative à un défaut d'exécution du contrat doit être adressée au siège social de ILS par pli recommandé dans un délai de huit jours ouvrables à compter du lendemain de la prestation contestée. Passé ce délai, ILS décline toute responsabilité relative au défaut d'exécution du contrat allégué par le Client.

8.2. Lorsque le Client se prévaut d'un dommage résultant d'une inexécution du contrat dans le chef de ILS, il met en œuvre tous les moyens utiles à la limitation et à la réduction de son dommage.

8.3. ILS s'exonère de sa responsabilité pour tout dommage ou faute qui résulterait d'une modification des conditions générales qui surviendrait conformément à l'article 2.4. de celles-ci.

8.4. ILS s'exonère de sa responsabilité en cas de dommage résultant de la communication, par le Client, de renseignements incomplets ou erronés.

8.5. ILS s'exonère de sa responsabilité en cas de faible participation au Projet par le Client ou ses destinataires, en cas de Bad Buzz ou en cas de survenance d'un quelconque conflit avec un tiers en lien avec le Projet.

8.6. ILS s'exonère de sa responsabilité en cas de dommage résultant d'un retard conséquent du planning dû à une autre partie prenante interne ou externe au Client.

8.7. En tout état de cause, et même en cas de faute lourde, la responsabilité de ILS est limitée au montant du contrat conclu avec le Client. En cas de responsabilité étendue, tel que dégâts matériel ou dégâts corporels, la responsabilité de ILS est strictement limitée au montant maximal assuré par l'assurance de ILS, transmise à première demande.

8.8. Si plusieurs personnes physiques et/ou morales devaient être le Client, celles-ci seront tenues solidairement et indivisiblement.

8.9. D'aucune manière, une personne ayant accepté un devis et/ou contrat pour le compte d'une indivision, fut-ce-t-elle temporaire, ne pourra arguer la nullité de ce dernier pour cause de non signature et/ou accord des autres. Cette indivision sera tenue solidairement et indivisiblement, à charge pour elle de se retourner contre le signataire.

8.10. Le Client est responsable de tout dommage du fait de ses invités et de manière générale de toute personne présente lors de l'événement qu'il organise.

Article 9. Résiliation et suspension :

9.1. Lorsque le Projet a une durée de plus de 6 mois, chaque partie peut, par pli recommandé, résilier le contrat à tout moment, moyennant un préavis d'un mois. Lorsque la durée du Projet est de moins de 6 mois, la durée du préavis est portée à 15 jours.

9.2. Le Client a le droit de résilier anticipativement le contrat au plus tard 60 jours avant la prestation de services. Ce droit doit être exercé par courrier recommandé.

9.3. Toute résiliation anticipée d'une prestation de service par le Client ne pourra pas entraîner le remboursement des sommes déjà versées ni aucune indemnisation quelconque dans le chef de ILS.

9.4. Si aucune somme n'avait encore été versée, ILS est en droit de réclamer des frais de résiliation forfaitaires de 250,00 €, sans préjudice de la réclamation du remboursement de tous les frais déjà engagés par ILS.

9.5. En cas d'inexécution par le Client du contrat, en ce compris le non-paiement de l'acompte tel que prévu à l'article 4.2. des présentes conditions générales, ou en cas d'inexécution d'un contrat antérieur toujours en cours d'exécution ou pour lequel un litige serait en cours, ILS se réserve le droit de suspendre l'exécution de ses propres obligations.

Dans cette hypothèse, ILS notifiera une mise en demeure préalable au Client indiquant qu'elle met en l'œuvre l'exception d'inexécution. Aucune indemnité ne sera due par ILS et les montants prévus à l'article 4.5. des présentes conditions sont dus en faveur de ILS.

Article 10. Caducité et force majeure :

10.1. Aucune partie ne pourra être tenue pour responsable de la non-exécution partielle ou totale de ses obligations et des dommages subit par l'autre partie, à l'exception des engagements de payer une somme d'argent, si cette non-exécution est due à la survenance d'un élément constitutif de force majeure.

10.2. La partie ayant été empêchée dans l'exécution de ses obligations devra informer l'autre partie par courriel avec accusé de réception ou par pli recommandé dans les 24 heures suivant la survenance de cet événement.

10.3. Les parties conviennent qu'elles devront se concerter dans les meilleurs délais afin de déterminer ensemble les modalités et les conditions d'exécution du contrat, si cela s'avère encore possible.

Article 11. Confidentialité :

11.1. ILS s'engage à ne vendre, partager ni divulguer des données personnelles nominatives du Client à des tiers ou à d'éventuels intervenants dans le cadre d'un événement qu'avec l'accord exprès et préalable du Client.

11.2. À tout moment et sans la moindre justification, le Client peut s'opposer, en contactant ILS par pli recommandé, au traitement de ses données personnelles.

Article 12. Propriété intellectuelle :

12.1. L'ensemble des logos, marques, photos, vidéos, et modèles figurant sur quelque support que ce soit (documents, mails, site internet, réseaux sociaux...) de ILS restent sa propriété exclusive.

12.2. Sauf stipulation contraire reprise dans les conditions particulières, toute reproduction partielle et/ou complète de ces éléments, quel que soit le support, et dans quelque but que ce soit, est interdite.

Article 13. Divers :

13.1. Lorsque, en vertu de l'application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision judiciaire ou administrative, une ou plusieurs des clauses des présentes conditions générales sont déclarées nulles, leur disparition n'affecte pas la validité de l'ensemble des autres dispositions reprises dans les présentes conditions générales.

13.2. Le fait, pour l'une des parties de tolérer une situation ou de ne pas exercer ou faire exécuter l'un des droits qui lui est conféré ne pourra être considéré comme un abandon de ce droit ou de tout autre droit.

Article 14. Litige :

14.1. ILS et le Client privilégient les tentatives de règlement à l'amiable en cas de contestation quelconque, avant tout recours devant les Cours et Tribunaux.

14.2. Les relations contractuelles entre ILS et le Client sont régies par le droit belge.

14.3. En cas de litige relatif aux relations contractuelles de ILS avec le Client, le tribunal de Nivelles sera seul compétent.