

CONDITIONS GÉNÉRALES – PRESTATIONS DE SERVICES

1. Champ d'application

1.1. Les conditions générales de vente sont applicables à toutes les commandes de travaux et de services, ci-après « les Services », qui sont proposées par la SRL Retrace, ayant son siège social à Rue du Biez 10 - 7640 Antoing, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0799.980.576, email contact@retrace.agency, ci-après dénommée « le Prestataire » et valablement représentée par Julie Waseige et/ou Annabelle Oliva.

1.2. L'application des présentes conditions générales constitue une condition déterminante du consentement du Prestataire. Toute commande passée implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales, même dans l'hypothèse où celles-ci seraient en contradiction avec ses propres conditions générales.

1.3. Il ne pourra être dérogé aux présentes conditions générales que par un accord écrit du Prestataire. Toute dérogation accordée par le Prestataire aux présentes conditions générales n'infirme en rien les autres clauses des présentes conditions générales qui restent d'application.

2. Offre et commande

2.1. Le délai de validité de nos offres est d'un mois.

2.2. Les prix indiqués dans l'offre ne visent que la réalisation des Services qui y sont décrits, à l'exclusion de toutes autres prestations. Si des services supplémentaires sont demandés par le Client, ils lui seront facturés en supplément.

2.3. L'offre de prix est faite sur la base des informations fournies par le Client. En cas de modification quelconque des Services souhaités, le Prestataire est autorisé à ajuster le prix de ses Services en fonction des demandes nouvelles du Client ou des modifications demandées par lui.

2.4. Les frais engagés par le Prestataire (déplacement, hébergement, repas et frais annexes de dactylographie, reprographie, etc., nécessaires à l'exécution des Services) seront facturés en sus au Client sur relevé des dépenses.

2.5. Toute commande passée par le Client, que ce soit via le site internet du Prestataire, un e-mail ou par téléphone, engage le Client dès validation. Lors de toute commande passée par le Client, celui-ci recevra un accusé de réception par e-mail comportant la confirmation de l'enregistrement de sa commande par le Prestataire.

3. Prix

3.1. Tous nos prix sont indiqués en euros.

3.2. Toute augmentation de TVA ou toute nouvelle taxe qui serait imposée entre le moment de la commande et celui de la prestation de Services sera à charge du Client.

4. Paiement

4.1. Les factures sont payables endéans les 14 jours au crédit du compte du Prestataire numéro IBAN : BE97 7340 6640 0549, BIC : KREDBEBB.

4.2. Tout retard de paiement de plus de 15 jours calendrier entraînera une majoration, de plein droit et sans mise en demeure préalable, de 12 % l'an. En outre, le Prestataire est en droit de suspendre ses prestations tant que le Client est en défaut de paiement.

4.3. Tout rappel envoyé au Client qui n'a pas réglé l'intégrité de sa facture, pourra être facturé 12,50 € par courrier envoyé, sans préjudice d'éventuels frais d'huissier qui seront également mis à charge du Client.

4.4. Toute réclamation relative à une facture devra être transmise au plus tard 15 jours calendrier après sa réception, par e-mail envoyé à l'adresse contact@retrace.agency et confirmé le même jour par courrier postal envoyé au siège social du Prestataire. À défaut du respect de ces conditions de délais et de formes, le Client ne pourra plus contester cette facture.

5. Annulation de la commande et rétractation

5.1. À l'exclusion du droit de rétractation visé au point 5.3. des présentes conditions générales ou d'un cas de force majeure, toute annulation de la commande effectuée par le Client ne pourra pas entraîner le remboursement des sommes déjà versées, celles-ci étant acquises par le Prestataire à titre de dédommagement.

5.2. En cas d'annulation de la commande par le Prestataire, celui-ci s'engage à rembourser au Client les sommes déjà versées par lui et qui ne couvriraient pas le travail délivré, les livrables étant définis dans l'offre de devis transmise au Client. Aucun dédommagement complémentaire ne pourra être réclamé au Prestataire.

5.3. Si le Client est un consommateur au sens du livre VI du Code de droit économique et que le contrat de Services est conclu en dehors de l'établissement commercial du Prestataire ou à distance, le Client consommateur a le droit d'exercer un droit de rétractation conformément au livre VI, titre 3 du Code de droit économique. Ce droit de rétractation n'appartient pas au Client professionnel.

Dans ce cas, le Client consommateur a le droit de notifier au Prestataire qu'il renonce à la prestation de Services, sans pénalités et sans indication de motif, dans les 14 jours calendrier à dater du lendemain de la conclusion du contrat de Services. La notification de la rétractation doit être réalisée par le biais du formulaire de retour disponible sur le site Internet suivant :

<https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Ventes/Forms/Formulaire-de-retractation.pdf>

Il est expressément convenu entre les Parties que, nonobstant le droit de rétractation, le présent contrat peut être exécuté

dès sa signature, ce pourquoi le Client marque expressément son accord. Si le Client exerce son droit de rétractation alors que le Prestataire a commencé à prêter les Services, le Client devra payer au Prestataire un montant proportionnel à ce qu'il lui a fourni ou à ce qu'il a déjà presté jusqu'au moment où le Client l'a informé de sa décision de se rétracter par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat/devis. Ce montant est calculé sur la base du prix total convenu dans le contrat/devis ou sur la base de la valeur marchande des Services fournis si le prix total est excessif.

6. Exécution des prestations de Services et réserve

6.1. Le Prestataire s'engage à fournir ses meilleurs efforts dans la limite du raisonnable pour offrir à ses Clients une haute qualité de Services. En tout état de cause, le Prestataire ne s'engage qu'à une obligation de moyen quant à la prestation de Services, ce qui porte notamment sur le descriptif des biens culturels, lequel est susceptible de varier en fonction de faits nouveaux, des évolutions cognitives et scientifiques et/ou des techniques scientifiques.

6.2. Le Prestataire est en droit de faire exécuter les Services commandés par tout collaborateur ou sous-traitant de son choix, sous sa responsabilité de droit commun.

6.3. Sauf mandat exprès, le Prestataire accepte qu'il ne sera jamais le représentant légal du Client et qu'il ne peut dès lors pas signer d'accords, entrer en négociation, accepter ou user de certains droits et obligations au nom du Client.

6.4. Le Prestataire se réserve le droit de refuser d'honorer une commande d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

6.5. Le Prestataire se réserve le droit de refuser d'honorer une commande, dans sa totalité ou en partie, si le Client exigeait de lui d'aller à l'encontre de ses principes éthiques. À titre d'exemples, et sans que cette liste soit limitative :

- Le Prestataire n'inclura pas dans son étude des objets dont la traçabilité est douteuse sur la base des informations à sa disposition ;
- Le Prestataire ne modifiera pas sciemment des faits historiques au profit du Client ;
- Le Prestataire décrira les biens culturels concernés sur base de la coutume du secteur en fonction de son intime conviction, notamment par l'utilisation des mentions suivantes :
 - « par » ou « de » ou mention de la signature signifie que le bien culturel est présumé être de la main de l'auteur,
 - « attribué à » signifie que le bien culturel est présumé exécuté pendant la période de production de l'artiste et qu'il existe des présomptions sérieuses de la désignation de l'artiste,
 - « atelier de » signifie que le bien culturel est présumé avoir été exécuté dans l'atelier du maître ou sous sa direction,
 - « école de » signifie que le bien culturel est présumé avoir été exécuté par l'élève du maître cité, a

notoirement subi son influence ou bénéficié de sa technique dans un délais de réalisation raisonnable après la mort du maître,

- « dans le goût de », « style », « manière de », « genre de », « d'après », « façon de » signifie que le bien culturel est présumé ne pas avoir été exécuté par l'auteur cité.

6.6. Dans le cadre de la prestation de Services, le Prestataire prend toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour empêcher que des informations de la mission ne soient communiquées à des tiers ou de manière non autorisée. Si le Prestataire est tenu, par la Loi, ou par une autorité de révéler tout ou une partie des informations reçues dans le cadre de la prestation de Services, il devra en informer dans les meilleurs délais l'autre Partie oralement ou par écrit, et dans la mesure du possible, avant toute divulgation.

7. Garanties et limitation des responsabilités

7.1. Si le Client estime être en droit de contester la qualité des Services prestés par le Prestataire, celui-ci doit, sous peine de forclusion, le faire par écrit (e-mail ou courrier) dans les deux mois après l'exécution desdits Services par le Prestataire ou de la découverte d'un vice dans l'exécution du contrat qui n'aurait pas été agréé, expressément ou tacitement, par le Client.

7.2. En tout état de cause, la responsabilité du Prestataire est limitée au montant du contrat sans préjudice du droit pour le Client de demander la résolution du contrat en justice, conformément à l'article 1184 du Code civil.

7.3. Quant aux informations fournies par le client quelle qu'en soit la nature, le client garantit le Prestataire contre tous troubles, revendications et évictions quelconques. Il garantit que les documents d'illustrations remis et plus généralement que toutes déclarations faites par lui et utilisés par le Prestataire ne contiennent rien qui puisse tomber sous le coup des lois et autres dispositions relatives à la diffamation, dénigrement et l'injure, à l'atteinte à la vie privée et au droit à l'image ou à la contrefaçon qui seraient de nature à engager la responsabilité de Retrace. En cas de revendication généralement quelconque formulée par un tiers auprès de Retrace, le client garantit l'agence contre tout dommage généralement quelconque. Cette garantie est une condition essentielle et déterminante du contrat.

8. Confidentialité et traitement des données personnelles

8.1. Le Prestataire est le responsable du traitement des données personnelles collectées auprès des Clients.

8.2. Les informations collectées auprès des Clients sont les suivantes : nom, prénom, fonction, adresse mail, téléphone bureau et mobile, et les données d'entreprises (adresse et numéro de TVA). Les données visées dans les présentes conditions générales sont communiquées directement ou indirectement par la personne concernée. Elles sont destinées à l'usage interne du Prestataire quant à l'exécution du contrat et la facturation. Ces données sont susceptibles d'être transmises à des sous-traitants pour la réalisation des

Services. En fournissant ses données à caractère personnel, le Client donne au Prestataire l'autorisation expresse de traiter ces informations en vue de traiter la commande et/ou la demande d'information du Client.

8.3. Le Prestataire garantit le respect des données personnelles et se conforme strictement au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE.

8.4. Les données sont collectées pour les besoins contractuels entre les Parties, pour remplir leurs obligations légales et fiscales, et pour les besoins marketing (newsletter, avec la possibilité de se désinscrire à tout moment).

8.5. Conformément à la réglementation en vigueur, en tant que personne physique, le Client a le droit d'accéder à ses données personnelles, de les corriger, d'en demander la suppression, le droit de limiter leur traitement et de s'opposer à leur traitement à des fins de marketing direct. Le Client a également le droit à la portabilité des données, c'est-à-dire qu'elles soient communiquées dans un format structuré courant. L'exercice de ces droits est gratuit. Le cas échéant, le Client peut adresser une demande afin d'exercer l'un ou l'autre de ces droits ou signaler une difficulté ou un problème qui concerne ses données via l'adresse suivante :

Retrace SRL
Rue du Biez, 10
7640 Antoing
Belgique
contact@retrace.agency

Le Client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données (www.privacycommission.be).

9. Force majeure

9.1. Aucune Partie ne pourra être tenue pour responsable de la non-exécution totale ou partielle de ses obligations, si cette non-exécution est due au cas fortuit ou à la survenance d'un élément constitutif de force majeure tel que notamment, et sans que cette liste soit limitative, l'inondation, l'incendie, la tempête, le manque de matières premières, la grève ou la fermeture de services publics et/ou des transports, le confinement, la grève partielle ou totale, ou le lock-out.

9.2. La Partie ayant été frappée par de tels événements devra informer l'autre Partie dans les plus brefs délais et au plus tard dans les 5 jours ouvrables de la survenance de cet événement.

9.3. Les Parties conviennent qu'elles devront se concerter dans les meilleurs délais afin de déterminer ensemble les modalités d'exécution de la commande pendant la durée du cas de force majeure.

10. Propriété intellectuelle

10.1. L'ensemble des logos, marques, photos et modèles

figurant sur les documents commerciaux du Prestataire, en ce compris le site internet www.retrace.agency sont la propriété de celui-ci.

10.2. Toute reproduction partielle ou complète de ces logos, marques, photos et modèles, quel que soit le support, à des fins commerciales, associatives ou bénévoles, est interdite sans le consentement du Prestataire ou des détenteurs des marques ou droits attachés à ces représentations graphiques.

10.3. Dans l'hypothèse où les Services prestés incluent la création d'œuvres protégées par le droit d'auteur au sens du Livre XI, titre 5 du Code de droit économique, le Prestataire transfère les droits d'auteur selon les principes suivants :

- Seuls les droits portant sur les œuvres protégées par le droit d'auteur au sens du livre XI. Titre 5 du Code de droit économique prévues par le devis et/ou le contrat de Services sont cédés.

- Cette cession porte sur les droits de reproduction sur tout support tant physique que numérique (notamment livres, panneaux explicatifs, internet, réseaux sociaux...) et de communication aux publics par tout moyen (en ce compris toute forme de communication via internet), pour toute la durée de ces droits et pour le monde entier contre paiement de la somme indiquée dans le devis et/ou dans le contrat de Services. Cette cession est non-exclusive et n'empêche pas le Prestataire de reprendre tout ou partie de l'œuvre concernée dans des publications avec des tiers, sous réserve d'un accord spécifique visant expressément l'exclusivité et/ou de confidentialité convenue entre les parties.

- Les droits moraux du Prestataire doivent être strictement respectés et le nom commercial « © Retrace » doit être mentionné sur les œuvres.

- Le nom commercial « © Retrace » doit aussi être mentionné avec toutes reproductions et communications au public des œuvres rédactionnelles et autres du Prestataire.

Le cas échéant, le devis/contrat prévaut sur la présente clause. Tout ce qui n'est pas prévu par le devis/contrat et les conditions générales est réglé selon les prescrit du Livre XI, titre 5 du code de droit économique, notamment quant au principe d'une rémunération appropriée et proportionnelle.

11. Droit applicable et contestation

11.1. Toute contestation quelconque devra d'abord faire l'objet d'une tentative de règlement amiable avant de pouvoir être soumise aux Cours et Tribunaux.

11.2. Toute contestation relative à la validité, l'interprétation et/ou l'exécution d'un contrat conclu avec le Prestataire sera exclusivement soumise aux Cours et Tribunaux de Mons.

Le droit belge est applicable.

12. Divers

12.1. Lorsque, en vertu de l'application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles, cela n'affecte en rien les autres stipulations des présentes conditions générales qui restent en

vigueur. Le cas échéant, les Parties négocieront afin de convenir d'une ou plusieurs dispositions qui permettraient d'atteindre, dans la mesure du possible, l'objectif poursuivi par la ou les clauses frappées de nullité.

12.2. Aucune omission ou retard de l'une ou de l'autre Partie quant à l'exercice d'un droit ou d'un recours dont elle dispose en vertu du présent contrat ou du droit applicable ne constitue un abandon. La renonciation à un droit ou à un recours prendra la forme d'un écrit émanant de la Partie qui y renonce.

12.3. Les présentes conditions générales et le contrat conclu avec le Client forment un ensemble contractuel et constituent l'intégralité des relations contractuelles intervenues entre les Parties. Le contrat prévaut sur les conditions générales.