

Conditions Générales de vente de la s.a. IPEX et de la s.a. IPEX Liège (ci-après IPEX ou la Société)

IPEX
Avenue Landas 5, 1480 Saintes
BCE/TVA : BE 0429 119 090

IPEX LIEGE
Parc Ind. des Hauts Sarts - 2Eav.65, 4040 Herstal
BCE/TVA : BE 667 681 781

CHAMP D'APPLICATION ET ACCEPTATION

1. Acceptation des présentes Conditions Générales : Les présentes conditions générales forment le contrat liant les parties, à l'exclusion des conditions propres aux clients (ci-après le(s) Client(s)). Il ne sera dès lors admis aucune dérogation par rapport aux présentes Conditions Générales, sauf accord exprès et écrit d'IPEX. En formant une commande auprès d'IPEX, le Client accepte sans réserve les dispositions des présentes conditions générales, disponibles sur le site <http://www.ipexgroup.com>.

2. Champ d'application : Les présentes conditions générales sont applicables à l'ensemble des services offerts par IPEX (ci-après le(s) Service(s)) soit :

- les services d'impression de données variables (étiquetage ou marquage de produits), les courriers promotionnels personnalisés, les courriers transactionnels, les courriers sociaux et financiers personnalisés, les courriers étant au choix du Client transmis sur format papier ou électronique envoyés par services postaux et/ou par canaux digitaux - ci-après ensemble les Services d'impression ou SI),
- les services de recommandés électroniques (ci-après les Services de Recommandés Electroniques ou SRE).

3. Offres : Les représentants, agents et membres du personnel d'IPEX n'ont pas la qualité pour engager la Société et les offres s'entendent sans engagement et ne peuvent en aucune façon contraindre IPEX sans acceptation écrite émanant d'une personne ayant la signature sociale. Le Client est engagé dès qu'il a contracté avec un représentant d'IPEX, un agent ou un membre du personnel.

SERVICES D'IMPRESSION

4. Bon à tirer : La remise d'un bon-à-tirer daté et signé par le Client dégage IPEX de toute responsabilité du chef d'erreurs ou d'omissions constatées avant ou après l'impression. En toute hypothèse, le Client marque son accord pour accepter une certaine tolérance par rapport aux données imprimées sur support papier que ce soit au niveau des mesures de feuilles, satinage, etc.

5. Données : Le Client est seul responsable des données transmises. En particulier, le Client confirme que les données nécessaires à l'élaboration des codes-barres ou de toute information variable sont communiquées sous sa seule responsabilité et qu'IPEX n'assume aucune responsabilité quant à l'adéquation de ces données.

6. Conservation : Sauf accord préalable, IPEX n'est pas tenu de conserver les supports des données à traiter (quel que soit le support, papier ou électronique).

7. Livraison-exécution : Sauf stipulation contraire, les délais de livraison et d'exécution des SI ne sont fournis qu'à titre indicatif et ne lient nullement IPEX. Un retard dans l'exécution ne pourra en aucun cas donner lieu à une quelconque indemnité, des dommages et intérêts ou une résolution du contrat.

8. Expédition : Les expéditions des SI se font aux risques et périls du Client. Les frais de port et d'emballage sont, sauf convention contraire, à charge du Client. L'enlèvement ou l'envoi des SI emporte approbation des Services. L'utilisation d'une partie des SI vaut pour acceptation du tout. D'éventuels défauts à une partie des SI n'autorisent pas le Client à refuser l'entièreté de la livraison.

9. Variation de prix : IPEX se réserve le droit, en cours de contrat, d'adapter, moyennant un avertissement effectué sept jours ouvrables à l'avance, le prix d'une offre acceptée si le SI requiert l'intervention de la Poste et/ou en cas d'augmentation des tarifs officiels postaux.

10. Réserve de propriété : Les SI livrés au Client restent la propriété d'IPEX jusqu'à complet paiement. Les risques sont cependant à charge du Client dès la conclusion du contrat.

11. Livraison partielle : IPEX se réserve le droit d'effectuer des livraisons partielles et de les facturer. Le Client sera tenu de payer ces factures sans attendre la livraison de la commande globale.

SERVICES DE RECOMMANDÉS ÉLECTRONIQUES (SRE)

12. SRE : IPEX s'engage à fournir un service fiable et sécurisé d'envoi, de traçage et d'archivage de courriers électroniques. Le service offert au Client englobe la preuve du traitement des données transmises, la preuve de l'absence d'altération, de perte, vol ou modification non autorisée des données, la preuve de leur envoi et de leur réception à l'adresse transmise par le Client.

13. Obligations d'IPEX : IPEX s'engage à fournir un service entièrement sécurisé, accessible en ligne par le Client et à distribuer les envois dans le délai convenu avec le Client. A défaut de délai arrêté entre Parties, IPEX s'engage à remplir le Service dans un délai raisonnable à partir de la commande. A cet égard, le Client reçoit une notification de traitement de l'envoi qui lui permet d'accéder aux données relatives à l'envoi pendant une durée de sept ans maximum ou pendant la durée prévue contractuellement. IPEX envoie à l'adresse de destination donnée par le Client un e-mail de notification. Le destinataire peut alors consulter le document envoyé. IPEX s'engage à déployer ses meilleurs efforts pour garantir le bon fonctionnement du SRE. IPEX se réserve toutefois le droit de suspendre le fonctionnement du SRE pour des raisons de test, d'audit, de travaux d'amélioration du trafic réseau, de maintenance, de mises à jour des serveurs, en cas de panne ou menace de panne et sans être tenu à aucune obligation d'information ni garantie, indemnité ou dommages et intérêts d'aucune sorte vis-à-vis du Client.

14. Obligations du Client : Le Client s'engage à transmettre de manière claire, lisible et complète ses coordonnées et notamment une adresse e-mail valable, les données à transmettre dans les SRE, de même que l'(les) adresse(s) exacte(s) et complète(s) de destination. En aucun cas, IPEX ne se porte garant de l'identification d'(es) destinataire(s).

15. Conservation : Sauf dérogation expresse, IPEX assure la conservation des SRE pendant une durée de sept ans à dater de l'envoi. Si le Client renonce à l'utilisation du Service, IPEX facturera mensuellement des frais de location de serveur pendant la durée contractuelle restant à courir afin de garantir la conservation des SRE. Les frais de location du serveur seront facturés sur base mensuelle, et correspondront à 50 % de la facturation moyenne mensuelle du Client d'après les deux dernières années d'utilisation.

16. Limites du SRE : Il appartient au Client d'adapter l'utilisation du SRE aux caractéristiques précises et concrètes de ses besoins. Le Client reconnaît notamment que le SRE ne peut remplacer tous les recommandés postaux, en particulier ceux imposés par la loi ou par contrat.

17. Sous-traitant : IPEX se réserve le droit de traiter le SRE avec un ou plusieurs sous-traitants.

18. Entretien : IPEX ne peut être déclaré responsable de l'interruption des SRE si c'est le résultat d'un entretien du réseau, de la perte de réseau, ou d'une intrusion informatique, ces situations étant assimilées à des cas de force majeure.

19. Modification de l'utilisation des SRE : IPEX se réserve le droit d'adapter à tout moment le SRE. Si l'adaptation génère une différence importante dans l'utilisation du SRE, une notification sera effectuée au Client.

DISPOSITIONS COMMUNES AUX SERVICES

20. Réclamation : Le Client qui souhaite introduire une réclamation adresse à IPEX un courriel à l'adresse info@ipexgroup.com dans les huit jours de la prestation du Service. A défaut, la réclamation ne pourra être déclarée recevable. Une réclamation ne suspend pas l'obligation de payer conformément aux accords intervenus entre Parties.

21. Dol, faute lourde et dommage direct : Sans préjudice de l'application de la clause 24, IPEX ne peut être tenue responsable que de son dol dans l'hypothèse où ce dol cause un préjudice direct au Client en raison d'erreurs dans le SI. IPEX peut par ailleurs être tenue responsable lorsque sa faute lourde, son dol, ou sa négligence, ou celle de l'un de ses préposés, sous-traitants, ou mandataires cause un préjudice direct au Client en raison d'erreurs dans le traitement d'un SRE, ou de la perte, du vol ou du piratage d'un envoi d'un SRE, ou de la distribution tardive d'un SRE et ce dans les limites définies dans les présentes Conditions Générales. En toute hypothèse, la responsabilité de IPEX ne porte que sur le dommage direct. Sa responsabilité ne peut être mise en cause pour tout dommage indirect en ce compris les pertes de revenus, de données, ou d'opportunités, la privation de bénéfices, l'atteinte à l'image ou à la réputation du Client, etc. Le montant total de la responsabilité éventuellement retenue à l'encontre de IPEX ne pourra pas excéder la somme effectivement payée par le Client pour le Service correspondant ou excéder la somme effectivement payée par le Client pendant le mois au cours duquel le fait générateur du dommage est survenu. Il appartient à cet égard au Client de limiter le montant de son préjudice dès la découverte de celui-ci en prenant les mesures appropriées.

22. Contenu de l'envoi et mode de transmission : IPEX n'est en aucun cas responsable du contenu des données à transmettre. Le Client est le seul responsable des données transmises, du choix du canal de transmission et de l'adresse du destinataire. IPEX se réserve toutefois le droit de suspendre ou d'arrêter le Service si IPEX se rend compte qu'il s'agit de transmettre du contenu qui serait contraire à toute législation, ou du contenu qui pourrait être assimilé à un virus ou un spam.

23. Transmission de l'envoi : La responsabilité de IPEX ne pourra jamais être engagée si l'envoi est retourné non distribué par la Poste ou par tout autre sous-traitant ou non ouvert dès lors que le destinataire refuse de l'ouvrir. IPEX ne pourra pas non plus être tenue responsable du non aboutissement des envois en cas d'indisponibilité du destinataire, que ce soit dû à une adresse erronée transmise par le Client ou, le cas échéant, à un problème de performance du serveur de messagerie du destinataire. IPEX ne peut en outre en aucun cas être tenue responsable de la non délivrance d'un recommandé postal. La responsabilité d'IPEX dans le cadre du service de recommandé postal est limitée au dépôt postal digital, soit la transmission du Service au sein du logiciel de la Poste.

24. Erreur du Client ou force majeure : IPEX n'encourt aucune responsabilité lorsque le dommage résulte d'actes de négligence ou erreurs du Client ou de tiers liés au Client ou du non-respect volontaire ou involontaire par le Client des obligations qui résultent directement ou indirectement des Conditions Générales, des dispositions légales en vigueur et de toute convention qui lie les Parties. IPEX n'encourt pas davantage de responsabilité lorsque le dommage résulte d'un cas de force majeure.

25. Confidentialité : Sauf stipulation expresse, les données transmises qui doivent être traitées ne sont pas considérées comme confidentielles. Si IPEX est amenée à traiter des données qualifiées de confidentielles, IPEX s'engage à respecter cette confidentialité dans la mesure du possible. IPEX ne pourra toutefois être tenue pour responsable du vol de ces données. Il appartient au Client de prendre les mesures de protection adéquate pour des données particulièrement sensibles.

26. Paiement : Toutes les factures sont payables au comptant, sauf dérogation expresse. Les prix s'entendent hors T.V.A. L'absence de remise d'un envoi en raison d'une adresse erronée, d'une faute du Client ou pour toute autre raison indépendante de IPEX ne peut suspendre ou supprimer l'obligation de paiement des Services.

27. Défaut de paiement : Le défaut de paiement à l'échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure l'obligation à charge du Client de payer un intérêt mensuel de 1 % sur la somme due. Le Client est en outre tenu, en application de l'article 1147 du Code civil, au paiement d'une indemnité complémentaire conventionnelle de 15 %, avec un minimum de 100 euros. A défaut de paiement à la date convenue, IPEX se réserve également le droit de suspendre immédiatement toute exécution ultérieure des Services, indépendamment de son droit à considérer le contrat comme résolu et à exiger des dommages et intérêts. En cas de résolution, le Client s'engage expressément à autoriser à IPEX l'accès à ses locaux pour récupérer ses marchandises sans avertissement préalable, le cas échéant par un transporteur envoyé par IPEX. Le Client supportera tous les frais engendrés par la reprise de ces marchandises.

DISPOSITIONS FINALES

28. Données personnelles : IPEX s'engage à traiter les données personnelles communiquées par le Client en conformité avec la réglementation en vigueur. Les données collectées seront utilisées dans le seul objectif de fournir les SI, et les SRE sous-traités par le Client. IPEX s'engage à ne communiquer à aucun tiers les données personnelles transmises par le Client, à l'exception de ses propres sous-traitants. Le Client demeure le seul responsable du traitement des données personnelles fournies à IPEX. En transmettant les données personnelles à IPEX, le Client confirme avoir obtenu les données de manière régulière et licite. Le Client s'engage à cet égard à mettre à jour ses listes et à transmettre les mises à jour à IPEX. IPEX n'est donc en aucun cas responsable du traitement des données communiquées par ses Clients. Toutefois, tout destinataire de message géré directement par IPEX au nom du Client peut à tout moment demander la rectification ou la suppression de l'utilisation de ses données personnelles en adressant un courriel à l'adresse info@ipexgroup.com.

29. Modification : IPEX se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales. La modification ne sera effective que lorsqu'elle aura été portée valablement à la connaissance du Client par une publication sur le site www.ipexgroup.com.

30. Nullité : La nullité éventuelle d'une ou de plusieurs des clauses des présentes Conditions Générales n'altère pas la validité des autres dispositions.

31. Droit applicable et juridiction compétente : Le droit belge est d'application pour toutes les conventions impliquant IPEX. En cas de contestation, seuls les tribunaux de l'arrondissement de Nivelles sont compétents, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.