Conditions particulières applicables au service
Site web et communication digitale

Création de sites web, hébergement, maintenance, référencement, réseaux sociaux et plateformes digitales

Exclusivement applicables aux clients professionnels (B2B)

IMPORTANT
Les présentes conditions complètent les Conditions générales de Beone Belgium. En cas de contradiction concernant un service de site web ou de communication digitale, les présentes conditions particulières prévalent. Le Bon de commande, l'offre ou le devis accepté demeure prioritaire pour les éléments expressément négociés.

Beone Belgium SRL
Rue de Trazegnies 218 - 6180 Courcelles
TVA BE0508.884.170 - www.beone.be

beone
Digital integrator, human touch

Les 4 piliers du cadre contractuel

Une lecture rapide par thème, avant le détail des 32 articles.

01 CADRE DU PROJET ARTICLES 1 À 10

Définitions • Champ d'application • Formation du contrat • Périmètre • Obligations du Client • Contenus et autorisations • Organisation • Délais • Création et corrections • Validation et mise en production

02 SERVICES, DIFFUSION & PERFORMANCE ARTICLES 11 À 14

Prestations complémentaires et régie • Noms de domaine, hébergement et services tiers • Maintenance, sauvegardes, sécurité et support • Référencement, réseaux sociaux, Google Business Profile et absence de garantie de résultat

03 PRIX, ENGAGEMENT & RUPTURE ARTICLES 15 À 20

Prix et révision tarifaire • Paiement et impayés • Durée et renouvellement • Résiliation anticipée • Résolution aux torts du Client • Suspension des services

04 DROITS, RESPONSABILITÉS & FIN DE RELATION ARTICLES 21 À 32

Propriété intellectuelle • Données personnelles et cookies • Responsabilité du Client • Responsabilité de Beone • Force majeure • Sous-traitance et IA • Références commerciales • Réversibilité • Réclamations • Confidentialité • Droit applicable • Modification des conditions

PRINCIPE CENTRAL

La création et l'exploitation d'un site internet ainsi que la préparation, la programmation et la diffusion de communications digitales constituent des prestations techniques, créatives et éditoriales soumises à une obligation de moyens. Beone s'engage à exécuter les Prestations décrites avec diligence et professionnalisme, sans garantir un niveau de chiffre d'affaires, de trafic, de positionnement, de portée, d'engagement, de conversion, de disponibilité absolue ni l'absence totale d'incident de sécurité.

Article 1. Définitions

1.1. « Beone » ou « le Prestataire » : Beone Belgium SRL, dont le siège est établi Rue de Trazegnies 218 à 6180 Courcelles, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro BE0508.884.170.

1.2. « Client » : toute personne physique ou morale agissant exclusivement à des fins professionnelles et ayant commandé une ou plusieurs Prestations à Beone.

1.3. « Contrat » : l'ensemble formé par le Bon de commande, l'offre ou le devis accepté, les présentes conditions particulières, les conditions générales de Beone, les éventuelles annexes techniques et tout avenant accepté par écrit.

1.4. « Site » : le site internet, la landing page, le portail, la boutique en ligne, le blog ou toute autre interface numérique visée dans le Bon de commande.

1.5. « Prestations » : les services de conception, développement, paramétrage, intégration, hébergement, maintenance, référencement, création de contenu, gestion et publication de communications digitales, publicité, suivi, régie ou toute autre prestation numérique commandée.

1.6. « Mise en production » : l'opération par laquelle le Site est rendu accessible au public ou transféré vers l'environnement définitif.

1.7. « Éléments du Client » : tous textes, images, vidéos, logos, marques, bases de données, accès, consignes, documents, informations légales et autres éléments transmis ou validés par le Client.

1.8. « Services tiers » : tout service, logiciel, plateforme, extension, police, hébergeur, bureau d'enregistrement, banque d'images, API, réseau social, outil publicitaire, moyen de paiement ou service cloud fourni par un tiers.

1.9. « Anomalie » : défaut reproductible du Site par rapport aux spécifications expressément validées. Une préférence esthétique, une évolution souhaitée, une incompatibilité apparue après une mise à jour tierce ou une demande nouvelle ne constitue pas une Anomalie.

1.10. « Jour ouvrable » : tout jour du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés légaux en Belgique et des jours de fermeture annoncés par Beone.

1.11. « Communication digitale » : tout contenu, publication, réponse, avis, campagne, annonce, message, article, visuel, vidéo, calendrier éditorial ou autre communication préparé, programmé ou diffusé par Beone au nom ou pour le compte du Client sur un réseau social, Google Business Profile (anciennement Google My Business), un moteur de recherche, un annuaire, un blog, une newsletter, une plateforme publicitaire ou tout autre canal numérique.

Article 2. Champ d'application et hiérarchie contractuelle

2.1. Les présentes conditions s'appliquent à toutes les Prestations relatives aux sites web et à la communication digitale fournies par Beone, y compris aux demandes complémentaires formulées après la commande initiale.

2.2. Elles sont réservées aux relations entre entreprises. Le Client déclare conclure le Contrat dans le cadre de son activité professionnelle.

2.3. En cas de contradiction, l'ordre de priorité est le suivant : (i) avenant signé postérieurement, (ii) Bon de commande, offre ou devis accepté, (iii) présentes conditions particulières, (iv) conditions générales de Beone, (v) documents techniques et échanges préparatoires.

2.4. Les conditions générales ou particulières du Client ne sont opposables à Beone que si celle-ci les a acceptées expressément par écrit.Le Client reconnait avoir disposé d'une possibilité effective de prendre connaissance, avant de s'engager, des présentes conditions particulières ainsi que des conditions générales de Beone, remises ou rendues accessibles avec l'offre, le devis ou le bon de commande. Celles-ci s'appliquent à la commande concernée ainsi qu'aux commandes ultérieures de même nature

2.5. Toute dérogation est de stricte interprétation et ne vaut que pour l'opération expressément concernée.

Article 3. Formation du contrat et pouvoir des commerciaux

3.1. Une offre est valable pendant trente jours calendrier, sauf indication contraire. Beone peut la retirer ou la modifier tant qu'elle n'a pas été acceptée.

3.2. Le Contrat est formé après acceptation du Client et ratification, dans les 10 jours suivant l'acceptation du Client, par une personne habilitée à engager Beone. Passé ce délai de 10 jour, en l'absence de ratification par Beone, le Client est libéré. Les agents commerciaux, apporteurs d'affaires et collaborateurs non mandatés ne peuvent modifier le périmètre, garantir un résultat ni engager Beone au-delà des documents écrits.

3.3. Toute promesse, précision ou modification verbale n'est opposable que si elle est confirmée par écrit par une personne habilitée de Beone.

3.4. L'acceptation électronique, la signature numérique, le paiement d'un acompte, le démarrage demandé des Prestations ou l'utilisation du Site valent acceptation du Contrat dans les limites permises par la loi.

3.5. Sauf accord écrit de Beone, la commande est irrévocable dès sa formation.

Article 4. Description des Prestations et périmètre

4.1. Beone exécute uniquement les Prestations expressément mentionnées dans le Bon de commande. Toute fonctionnalité, page, langue, intégration, migration, import, rédaction, photographie, mise en conformité, maintenance ou intervention non mentionnée est exclue.

4.2. Les illustrations, maquettes, démonstrations et exemples présentés avant la commande sont indicatifs. Ils n'engagent Beone que s'ils sont repris comme spécifications contractuelles.

4.3. Sauf mention contraire, un site vitrine comprend uniquement les pages, sections et fonctionnalités décrites au Bon de commande. Les contenus, traductions, mentions légales, politiques de confidentialité, conditions de vente du Client, configuration de cookies, licences payantes et intégrations tierces ne sont pas inclus.

4.4. Beone peut choisir librement les méthodes, outils, composants, architectures et technologies appropriés, pour autant que les fonctionnalités convenues soient fournies.

4.5. Toute impossibilité technique, restriction d'un Service tiers ou incompatibilité non raisonnablement détectable avant l'analyse peut justifier une adaptation du périmètre, une solution alternative, un supplément de prix ou, si aucune solution raisonnable n'existe, la renonciation à la partie concernée du Contrat.

Article 5. Obligations générales du Client

5.1. Le Client collabore activement, loyalement et dans les délais. Il désigne un interlocuteur disposant de l'autorité nécessaire pour communiquer des instructions et validations engageant le Client.

5.2. Le Client transmet à Beone, dans les formats demandés, tous les contenus, accès, informations, validations et décisions nécessaires. Il garantit leur exactitude, leur exhaustivité et leur actualité.

5.3. Le Client vérifie les sauvegardes de ses systèmes existants avant toute migration ou intervention et conserve une copie de tous les éléments remis à Beone.

5.4. Le Client s'abstient de modifier le Site, l'hébergement, le nom de domaine, les DNS, les extensions ou les accès pendant l'exécution sans l'accord de Beone.

5.5. Le Client prend les mesures internes nécessaires afin que ses collaborateurs, sous-traitants et autres prestataires respectent le Contrat.

5.6. Tout retard, erreur, information manquante ou intervention d'un tiers imputable au Client prolonge automatiquement les délais et peut générer une facturation complémentaire.

Article 6. Contenus, données et autorisations du Client

6.1. Le Client est seul responsable des Éléments du Client et de tout contenu publié sur le Site, y compris après validation ou mise en forme par Beone.

6.2. Le Client garantit disposer de tous les droits, licences, autorisations, consentements et bases juridiques nécessaires pour utiliser et transmettre les Éléments du Client.

6.3. Le Client garantit notamment que les textes, images, logos, marques, vidéos, fichiers, bases de données et listes de contacts ne portent atteinte à aucun droit de tiers et respectent les règles applicables en matière de publicité, concurrence, propriété intellectuelle, protection des données et pratiques du marché.

6.4. Beone peut refuser ou retirer tout contenu manifestement illicite, trompeur, contrefaisant, discriminatoire, diffamatoire, dangereux ou contraire à l'ordre public, sans que cela constitue une faute.

6.5. Beone n'est pas tenue de procéder à une vérification juridique, réglementaire ou factuelle des contenus. Toute relecture effectuée est purement technique ou éditoriale et ne vaut pas conseil juridique.

6.6. Le Client indemnise Beone de toute réclamation, condamnation, frais ou dommage résultant des Éléments du Client, de l'activité du Client ou d'une instruction donnée par celui-ci.

6.7. Pour toute Communication digitale diffusée sous l'identité, le nom, la marque, le compte ou la fiche du Client, Beone intervient comme prestataire technique, créatif et/ou éditorial agissant pour le compte du Client. Le Client demeure l'annonceur, l'éditeur et le responsable de la communication selon le canal concerné.

6.8. La validation expresse ou tacite d'une Communication digitale vaut confirmation par le Client de l'exactitude des faits, prix, promotions, disponibilités, caractéristiques, droits, autorisations, mentions obligatoires et informations qu'elle contient. Elle emporte instruction ferme donnée à Beone de programmer ou diffuser la communication au nom du Client.

6.9. Le Client communique préalablement à Beone toute contrainte sectorielle, interdiction, information confidentielle, règle de marque, limitation promotionnelle, date d'embargo, condition d'offre ou mention légale obligatoire applicable à son activité. À défaut, Beone peut raisonnablement se fier aux informations et consignes disponibles.

6.10. Le Client assume les conséquences de toute réclamation, contrôle, retrait, sanction ou action liée à une Communication digitale qu'il a validée ou qui est réputée validée, sauf faute lourde ou intentionnelle de Beone. Il garantit Beone conformément à l'article 23.

Article 7. Organisation du projet, interlocuteur et communication

7.1. Les communications opérationnelles sont centralisées auprès de l'interlocuteur désigné. Beone peut considérer toute instruction ou validation provenant de cette personne comme définitive.

7.2. En cas de demandes contradictoires, Beone peut suspendre le projet jusqu'à réception d'une instruction consolidée.

7.3. Les validations doivent être communiquées par écrit, notamment par e-mail, plateforme de gestion de projet ou outil de signature.

7.4. Les réunions, ateliers, analyses, comptes rendus, appels et échanges nécessaires à la coordination constituent du temps de prestation. Ils sont inclus uniquement dans la mesure expressément prévue au Bon de commande.

7.5. Le Client doit regrouper ses commentaires et demandes de corrections dans un retour unique et consolidé. Les retours successifs, fragmentés ou contradictoires peuvent être facturés en supplément.

7.6. Sauf délai différent indiqué dans le Bon de commande, chaque Communication digitale, lot de publications ou calendrier éditorial est transmis à l'interlocuteur désigné pour validation. Le Client dispose de trois jours ouvrables à compter de l'envoi pour adresser un refus motivé ou un retour unique et consolidé.

7.7. À défaut de réponse dans ce délai, la Communication digitale est réputée définitivement validée. Beone est autorisée à la programmer, la publier, la sponsoriser ou la transmettre à la plateforme à la date prévue, sans nouvelle confirmation du Client.

7.8. Lorsqu'une Communication digitale est soumise moins de trois jours ouvrables avant sa date prévue afin de respecter une actualité, une échéance, un événement ou une contrainte de plateforme, Beone peut fixer un délai de validation plus court, au minimum de vingt-quatre heures, en le signalant lors de l'envoi.

7.9. Toute demande de modification reçue après validation, programmation ou publication constitue une nouvelle prestation et peut être facturée. Beone peut tenter de retirer ou corriger la communication selon ses disponibilités et les possibilités de la plateforme, sans garantir l'effacement des copies, partages, indexations, captures ou archives de tiers.

7.10. Lorsqu'une publication ne peut être diffusée en raison d'un défaut d'accès, d'une suspension de compte, d'une restriction de plateforme, d'une information manquante, d'un retard ou d'une instruction du Client, le contenu préparé et présenté à validation est réputé exécuté au titre du volume commandé. Il n'est ni reporté, ni remboursé, sauf accord écrit de Beone.

Article 8. Délais, planning et suspension du projet

8.1. Les délais et dates de livraison sont indicatifs, sauf engagement exprès qualifié de délai de rigueur dans le Bon de commande.

8.2. Les délais ne commencent qu'après réception de la commande signée, des paiements exigibles, des accès et de tous les éléments nécessaires.

8.3. Tout retard du Client suspend les délais de Beone. Le planning reprend en fonction des disponibilités de Beone après réception des éléments manquants.

8.4. Si le Client ne répond pas pendant dix jours ouvrables, Beone peut considérer le projet comme suspendu. Après trente jours calendrier d'inactivité, Beone peut clôturer administrativement la phase en cours, facturer les Prestations réalisées et replanifier la suite.

8.5. Après soixante jours calendrier d'inactivité imputable au Client, Beone peut mettre le Client en demeure de reprendre le projet dans un délai de quinze jours. À défaut, Beone peut prononcer la résolution aux torts du Client et appliquer les indemnités prévues aux articles 18 et 19.

8.6. Toute reprise après suspension peut donner lieu à des frais de réouverture, de remise en contexte, d'audit ou de mise à jour technique, facturés au tarif de régie en vigueur.

Article 9. Conception graphique, maquettes et corrections

9.1. Le nombre de propositions graphiques et de cycles de corrections inclus est fixé dans le Bon de commande. À défaut, une proposition graphique et une série de corrections consolidées sont incluses.

9.2. Une correction consiste à ajuster un élément existant sans modifier le concept, la structure, le périmètre, les fonctionnalités ou les contenus validés. Toute demande allant au-delà constitue une évolution facturable.

9.3. La validation d'une maquette clôt définitivement la phase concernée. Toute modification ultérieure peut être facturée, y compris lorsqu'elle résulte d'un changement d'avis, d'interlocuteur, de marque ou de stratégie du Client.

9.4. Les différences mineures d'affichage liées aux navigateurs, systèmes d'exploitation, tailles d'écran, paramètres utilisateurs, polices ou périphériques ne constituent pas une Anomalie.

9.5. Beone n'est pas tenue de reproduire à l'identique un site, une maquette ou une création appartenant à un tiers.

Article 10. Validation, réception et mise en production

10.1. Beone soumet le Site ou une phase du Site à validation. Le Client dispose de cinq jours ouvrables pour communiquer par écrit des réserves précises et reproductibles.

10.2. À défaut de réserves dans ce délai, ou en cas de demande de mise en ligne, d'utilisation du Site, de paiement de la facture correspondante ou de transmission publique du lien, la phase est réputée définitivement acceptée.

10.3. Les défauts mineurs n'empêchant pas l'usage essentiel du Site ne permettent pas de refuser la réception ou de suspendre un paiement. Beone les corrige dans un délai raisonnable lorsqu'ils relèvent du périmètre du contrat.

10.4. La mise en production peut être effectuée après validation explicite ou tacite. Le Client vérifie immédiatement les coordonnées, prix, textes, formulaires, liens, informations légales et parcours essentiels.

10.5. Toute Anomalie apparente doit être signalée dans les dix jours calendrier suivant la mise en production. Après ce délai, toute intervention est présumée relever de la maintenance ou de la régie, sauf vice caché démontré.

10.6. La réception ne porte pas sur les résultats commerciaux, le référencement, les performances de tiers ni les évolutions futures du Site.

Article 11. Prestations complémentaires et travail en régie

11.1. Toute demande hors périmètre fait l'objet d'un devis complémentaire ou d'une facturation en régie.

11.2. À défaut de prix spécifique, le tarif de régie est de 110,00 EUR HTVA par heure et par intervenant, facturé par quart d'heure entamé. Beone peut réviser ce tarif conformément à l'article 15.

11.3. Sont notamment facturables en régie : analyses complémentaires, réunions supplémentaires, récupération d'accès, migration, nettoyage de données, correction d'éléments fournis par le Client, intervention après modification par un tiers, recherche d'un incident non imputable à Beone, restauration, urgence, formation ou assistance non incluse.

11.4. Lorsqu'une intervention urgente est demandée en dehors des heures habituelles, Beone peut appliquer une majoration communiquée avant intervention, sauf urgence de sécurité justifiant une action immédiate.

11.5. La signature d'un rapport d'intervention, l'approbation d'un ticket, l'utilisation du résultat ou l'absence de contestation motivée dans les cinq jours ouvrables vaut acceptation des Prestations complémentaires.

Article 12. Nom de domaine, hébergement, e-mails et Services tiers

12.1. Les règles spécifiques aux noms de domaine et aux e-mails de Beone s'appliquent lorsqu'ils sont fournis. En cas de contradiction sur ces services, les conditions spécifiques concernées prévalent.

12.2. L'enregistrement d'un nom de domaine dépend de sa disponibilité et des règles du registre compétent. Beone ne garantit ni son attribution, ni son maintien, ni l'absence de contestation par un tiers.

12.3. Sauf mention contraire, Beone peut enregistrer ou gérer le nom de domaine pour le compte du Client. Le Client fournit des coordonnées exactes et coopère à toute vérification d'identité ou de titularité.

12.4. L'hébergement et les Services tiers sont fournis sous réserve de leur disponibilité, de leurs conditions, de leurs limitations et de leurs évolutions. Beone peut remplacer un fournisseur ou un composant par une solution raisonnablement équivalente. L'hébergement comprend un espace de stockage de 100MO. Tout dépassement de l'espace de stockage pourra être facturé mensuellement au client.

12.5. Les interruptions dues à la maintenance, aux opérateurs, aux réseaux, aux attaques, aux autorités, aux mises à jour, aux fournisseurs ou à la force majeure ne constituent pas une faute de Beone sauf faute lourde démontrée.

12.6. Les licences, abonnements, extensions, certificats, polices, images, API et autres Services tiers sont facturés séparément sauf mention contraire. Toute hausse ou modification imposée par un tiers peut être répercutée au Client.

12.7. Le Client accepte que la suppression, la suspension ou la modification d'un Service tiers puisse imposer une adaptation payante du Site.

12.8. Les engagements de niveau de service éventuels sont uniquement ceux expressément repris dans le Bon de commande.

Article 13. Maintenance, sauvegardes, sécurité et support

13.1. La maintenance n'est incluse que si elle est expressément souscrite. À défaut, toute intervention postérieure à la réception est facturable.

13.2. Une maintenance corrective couvre uniquement les Anomalies imputables aux éléments fournis par Beone. Elle n'inclut pas les évolutions, changements de contenu, incompatibilités tierces, attaques, erreurs du Client, obsolescence ni interventions sur des éléments modifiés par un tiers.

13.3. Beone met en œuvre des mesures raisonnables de sécurité, sans garantir l'inviolabilité, l'absence de logiciel malveillant, la récupération intégrale des données ni la continuité absolue.

13.4. Les sauvegardes ne sont incluses que si elles sont mentionnées au Contrat. Même lorsqu'elles sont incluses, le Client conserve ses propres copies des données critiques et vérifie périodiquement la possibilité de les restaurer.

13.5. Le Client protège ses identifiants, utilise l'authentification renforcée lorsqu'elle est disponible et informe immédiatement Beone de toute suspicion de compromission.

13.6. Le support est fourni pendant les heures ouvrables de Beone, en français, selon les canaux indiqués. Les délais de réponse sont indicatifs sauf SLA exprès.

13.7. Si le diagnostic révèle que l'incident ne relève pas de Beone ou ne peut être reproduit, le temps consacré peut être facturé en régie.

Article 14. Référencement, communication digitale et absence de garantie de résultat

14.1. Sauf engagement exprès, les Prestations de référencement, publicité, création de contenu, gestion de réseaux sociaux, Google Business Profile, statistiques, animation de plateformes et optimisation sont des obligations de moyens.

14.2. Beone ne garantit aucun positionnement dans les moteurs de recherche, aucune durée de maintien d'un classement, aucun volume de trafic, prospect, appel, vente, chiffre d'affaires, conversion, avis, audience ou retour sur investissement.

14.3. Les résultats dépendent notamment de la concurrence, du marché, du budget, du contenu, de la réputation, de la collaboration du Client, des algorithmes, des plateformes, des comportements des utilisateurs et de facteurs hors du contrôle de Beone.

14.4. Les moteurs de recherche, réseaux sociaux et plateformes peuvent refuser, limiter, suspendre ou modifier la diffusion sans que Beone puisse en être tenue responsable.

14.5. Les statistiques et rapports sont établis sur la base des outils disponibles. Ils peuvent être incomplets, différés ou affectés par les bloqueurs, consentements, cookies, navigateurs et méthodes de mesure.

14.6. Aucune recommandation de Beone ne constitue une garantie de conformité permanente ou de performance future.

14.7. Beone ne garantit ni l'acceptation, ni la modération, ni le maintien en ligne, ni la portée organique ou sponsorisée, ni l'engagement, ni la délivrabilité, ni la publication à une heure exacte, ni le maintien d'un compte, d'une fiche ou d'une campagne par une plateforme tierce.

14.8. Les budgets publicitaires, crédits, commissions, taxes et frais facturés par les plateformes sont à charge du Client, sauf mention contraire. Beone n'engage aucune dépense supérieure au budget validé, sous réserve des mécanismes automatiques de facturation ou d'ajustement propres à la plateforme et acceptés par le Client.

14.9. Les statistiques, statuts de diffusion, refus, restrictions, données d'audience et résultats affichés par les plateformes sont établis selon leurs propres systèmes. Beone ne garantit ni leur exactitude absolue, ni leur exhaustivité, ni leur disponibilité permanente.

Article 15. Prix, facturation et révision tarifaire

15.1. Les prix sont ceux du Bon de commande et s'entendent hors TVA, impôts, taxes, licences, frais de tiers et prestations complémentaires, sauf mention contraire.

15.2. Beone peut facturer à la commande, à l'avancement, à la livraison de chaque phase, à la mise en production ou périodiquement, selon le Bon de commande.

15.3. Les abonnements peuvent être facturés anticipativement. Tout mois commencé est dû, sauf disposition contraire.

15.4. Les coûts de Services tiers, licences, noms de domaine, extensions, hébergements et API peuvent être adaptés immédiatement en fonction des tarifs imposés par leurs fournisseurs.

15.5. À chaque date anniversaire, Beone peut indexer les tarifs récurrents selon l'indice des prix à la consommation ou appliquer une augmentation maximale de 5 %, sans préjudice d'une adaptation justifiée par une hausse des coûts de fournisseurs, salaires, charges, taxes ou obligations légales.

15.6. Toute facture non contestée de manière motivée dans les quinze jours calendrier de son émission est réputée acceptée dans toutes ses composantes.

Article 16. Modalités de paiement et conséquences du défaut de paiement

16.1. Les factures sont payables au comptant ou selon les modalités du Bon de commande. Les prestations mensuelles sont payées par domiciliation bancaire lorsque le Contrat le prévoit.

16.2. Le Client maintient un mandat de domiciliation valable pendant toute la durée du Contrat. La révocation du mandat sans remplacement immédiat constitue un manquement contractuel.

16.3. En cas de retard de paiement d'une facture à son échéance, le Client est redevable envers Be on, de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'une clause indemnitaire de 15% du montant resté impayé (avec un minimum de 1250,00€) et d'un intérêt de retard de 12% l'an jusqu'à parfait paiement. Les frais de rappel et de mise en demeure seront facturé par Be one au Client à respectivement 15,00€ HTVA et 50,00€ HTVA. Tous dossier transmis à l'avocat entrainera une indemnité forfaitaire complémentaire de 250,00€ HTVA visant à couvrir les frais de recouvrement, sans préjudice pour Beone de réclamer une indemnité de procédure complète en cas de procédure judiciaire.

16.4. Le non-paiement d'une facture à son échéance rend immédiatement exigibles toutes les sommes échues et autorise Beone à suspendre le projet, l'accès au Site, l'hébergement, les services, les licences, le support et la mise en production, sans indemnité.

16.5. La suspension ne libère pas le Client du paiement des abonnements, frais de tiers ou montants dus pendant la période de suspension.

16.6. La réactivation peut être conditionnée au paiement intégral des sommes dues et de frais de réactivation.

16.7. Le Client ne peut retenir, compenser ou suspendre un paiement en raison d'une contestation, sauf décision judiciaire ou accord écrit de Beone.

Article 17. Durée, renouvellement et non-renouvellement

17.1. La durée applicable est celle du Bon de commande. Sauf indication contraire, les Prestations mensuelles liées aux Sites sont conclues pour une durée initiale ferme de vingt-quatre mois.

17.2. La période initiale commence à la date de signature, d'activation, de mise en production ou à la date précisée au Bon de commande. Le report imputable au Client n'a pas pour effet de reporter l'engagement financier, sauf accord écrit.

17.3. À l'échéance initiale, le Contrat est renouvelé tacitement par périodes successives de douze mois.

17.4. Chaque Partie peut empêcher le renouvellement en notifiant son intention au moins trois mois avant la date d'échéance. Toute notification tardive produit ses effets à l'échéance de la période de renouvellement suivante.

17.5. Le non-renouvellement ne libère pas le Client des montants dus, des frais de tiers irrévocablement engagés ni des opérations de réversibilité.

17.6. Les Prestations ponctuelles demeurent soumises aux clauses qui, par leur nature, survivent à leur exécution.

Article 18. Résiliation anticipée à l'initiative du Client

18.1. Le Contrat à durée déterminée est ferme et doit être exécuté jusqu'à son terme. Le Client ne dispose d'aucun droit discrétionnaire de résiliation anticipée, sauf faculté expressément prévue au présent article.

18.2. Le Client peut demander une sortie anticipée pour convenance. Dans ce cas, le Client est redevable envers Beone des sommes suivantes :

- les factures échues, Prestations réalisées et frais administratifs ou techniques engagés ;
- la valeur non amortie de la création, de la conception, du paramétrage, de la migration, de la remise commerciale ou de tout avantage financé sur la durée du Contrat ;
- une indemnité de dédit égale à 40 % des redevances de services Beone restant à échoir jusqu'au terme de la période en cours, hors montants déjà comptabilisés au titre de la valeur non amortie et hors coûts évités démontrables ;
- les frais de désactivation, d'export, de transfert, de migration, de remise d'accès ou de réversibilité demandés par le Client.

18.3. Pour calculer la valeur non amortie d'un site offert, remisé ou intégré dans un abonnement, la valeur de référence est celle indiquée au Bon de commande. À défaut, elle correspond au tarif public de création applicable à la date de commande. Cette valeur est amortie linéairement sur la durée initiale de vingt-quatre mois.

18.4. Pour une formule « site + hébergement » facturée mensuellement, et sauf ventilation différente dans le Bon de commande, la mensualité est réputée comprendre : (i) une composante de financement de la création correspondant à la valeur de référence divisée par vingt-quatre et (ii) une composante de services récurrents égale au solde. La première composante est due à concurrence de sa valeur non amortie ; la seconde est soumise à l'indemnité de dédit visée ci-dessus.

18.5. Les Parties reconnaissent que cette méthode vise à distinguer les investissements initiaux, les engagements irrévocables, les frais de clôture et le manque à gagner prévisible. Si une disposition impérative impose une réduction, les autres composantes demeurent dues séparément.

18.6. La résiliation anticipée n'est effective qu'après confirmation écrite de Beone et paiement intégral. Jusqu'à cette date, les obligations contractuelles continuent.

Article 19. Résolution ou résiliation aux torts du Client

19.1. Beone peut résoudre ou résilier le Contrat de plein droit, après mise en demeure restée sans effet pendant quinze jours calendrier, en cas de manquement grave du Client, notamment : défaut de paiement, absence prolongée de collaboration, fourniture de contenus illicites, atteinte à la sécurité, usage abusif, révocation de domiciliation, intervention non autorisée, violation des droits de tiers ou insolvabilité manifeste.

19.2. En cas d'urgence, de risque de sécurité, d'illégalité manifeste, d'atteinte aux systèmes ou de fraude, Beone peut suspendre ou résilier immédiatement, sans délai de remède.

19.3. La résolution aux torts du Client rend immédiatement exigibles les montants prévus à l'article 18, sans préjudice du droit de Beone de réclamer l'indemnisation d'un dommage supérieur démontré.

19.4. Le Client ne peut invoquer une insuffisance de résultat commercial, une évolution d'algorithme, une baisse de trafic, une modification de sa stratégie, un changement de direction, un déménagement ou des difficultés financières pour mettre fin au Contrat sans indemnité.

19.5. Le Client ne peut résoudre le Contrat aux torts de Beone qu'en cas de manquement grave à une obligation essentielle, précisément identifié, démontré et non réparé dans les trente jours calendrier suivant une mise en demeure détaillée. Les défauts mineurs, les retards imputables au Client, les dépendances tierces et l'absence de résultat commercial ne constituent pas un tel manquement.

Article 20. Suspension des services

20.1. Beone peut suspendre tout ou partie des Prestations en cas de non-paiement, risque de sécurité, demande d'une autorité, contenu illicite, défaut de collaboration, dépassement de ressources, violation du Contrat ou intervention d'un tiers.

20.2. La suspension peut affecter le Site, l'hébergement, les e-mails, les accès, les sauvegardes, les licences, les campagnes, le support et les Services tiers.

20.3. Sauf faute lourde de Beone, aucune indemnité n'est due pour une suspension conforme au Contrat.

20.4. Les redevances et engagements continuent à courir pendant la suspension lorsque celle-ci est imputable au Client.

20.5. Beone peut supprimer les environnements temporaires ou de test après notification et expiration d'un délai raisonnable.

Article 21. Propriété intellectuelle et droit d'utilisation

21.1. Les outils, méthodes, bibliothèques, modules, modèles, composants, codes génériques, savoir-faire, concepts, gabarits et éléments préexistants de Beone ou de tiers restent leur propriété exclusive.

21.2. Sous réserve du paiement intégral de toutes les sommes dues, Beone accorde au Client un droit d'utilisation non exclusif du Site pour ses besoins professionnels, pendant la durée et dans les limites prévues au Contrat.

21.3. Sauf cession écrite détaillant les droits, supports, territoire, durée et modes d'exploitation, aucun droit de propriété intellectuelle n'est transféré au Client. Le paiement d'une facture ne vaut pas à lui seul cession du code source, des fichiers de travail ou des méthodes.

21.4. Les droits relatifs aux Services tiers restent soumis aux licences de leurs titulaires. Le Client ne peut exiger la remise d'un élément que Beone n'est pas autorisée à transférer.

21.5. Le Client ne peut revendre, louer, sous-licencier, copier, extraire, décompiler ou mettre à disposition les éléments de Beone, sauf autorisation écrite ou règle impérative.

21.6. Toute intervention d'un tiers sur le Site peut mettre fin aux garanties et obligations de maintenance de Beone pour les éléments affectés.

21.7. Les Éléments du Client restent la propriété du Client. Celui-ci accorde à Beone les droits nécessaires à leur reproduction, adaptation et diffusion pour exécuter le Contrat.

Article 22. Données personnelles, cookies et conformité légale du Site

22.1. Le Client agit en principe comme responsable du traitement des données collectées par son Site. Beone intervient comme prestataire technique ou sous-traitant uniquement dans les limites convenues.

22.2. Le Client détermine les finalités, bases juridiques, durées de conservation, destinataires et informations à fournir aux personnes concernées.

22.3. Le Client est responsable des mentions légales, politiques de confidentialité, politiques de cookies, conditions de vente, informations précontractuelles, consentements, bandeaux et obligations sectorielles applicables à son activité.

22.4. Une configuration technique de cookies ou de consentement ne constitue pas une garantie de conformité juridique. Le Client fait valider les textes et paramètres par son conseil.

22.5. Lorsque Beone traite des données pour le compte du Client, les Parties concluent, ~~si nécessaire,~~ un accord de sous-traitance conforme au RGPD.

22.6. Le Client autorise le recours à des sous-traitants techniques et Services tiers nécessaires, y compris lorsque leurs infrastructures sont situées en dehors de Belgique, sous réserve des garanties légales applicables.

22.7. Le Client informe Beone sans délai de toute demande d'exercice de droits, violation de données ou instruction d'une autorité concernant les Prestations.

Article 23. Responsabilité du Client et garantie d'éviction

23.1. Le Client est responsable de son activité, de ses produits, services, prix, engagements commerciaux, contenus, données, fichiers, campagnes et relations avec les utilisateurs du Site.

23.2. Le Client garantit Beone contre toute réclamation de tiers fondée sur les Éléments du Client, l'activité du Client, une instruction du Client, une violation de données imputable au Client ou l'utilisation du Site en dehors du Contrat.

23.3. Cette garantie couvre les condamnations, transactions approuvées, honoraires raisonnables d'avocat, frais d'expertise, retrait de contenu, suspension et adaptation technique.

23.4. Le Client informe Beone de toute réclamation et coopère à sa défense. Beone conserve le contrôle de sa propre défense et de toute transaction l'engageant.

23.5. Le Client demeure responsable des actes de ses utilisateurs, administrateurs, collaborateurs, prestataires et personnes auxquelles il remet un accès.

Article 24. Responsabilité de Beone et obligation de moyens

24.1. Toutes les obligations de Beone sont des obligations de moyens, sauf résultat technique expressément et précisément garanti dans le Bon de commande.

24.2. Beone répond uniquement des dommages directs, personnels, certains et prévisibles résultant d'une faute qui lui est imputable.

24.3. Sont exclus, dans les limites permises par la loi : perte de chiffre d'affaires, marge, bénéfice, clientèle, chance, réputation, référencement, données, économies, exploitation, contrat, audience ou toute conséquence indirecte ou immatérielle.

24.4. La responsabilité totale de Beone, toutes causes confondues, est limitée au montant HTVA effectivement payé à Beone pour la Prestation directement à l'origine du dommage pendant les douze mois précédant le fait générateur, sans pouvoir dépasser le montant total du Contrat concerné.

24.5. Les limitations ne s'appliquent pas au dol, à la faute intentionnelle, à la faute lourde dans les cas où son exclusion est interdite, ni aux atteintes à la vie ou à l'intégrité physique.

24.6. Beone n'est pas responsable des Services tiers, réseaux, opérateurs, moteurs de recherche, plateformes, logiciels, extensions, banques, moyens de paiement, navigateurs ou équipements du Client.

24.7. Beone n'est pas responsable d'une perte évitable que le Client aurait pu limiter par une sauvegarde, une réaction rapide, une mesure de sécurité, une information correcte ou le respect des recommandations.

24.8. Toute action en responsabilité doit être introduite dans les douze mois de la découverte du fait générateur, sans préjudice des délais impératifs.

Article 25. Force majeure et dépendances externes

25.1. Aucune Partie n'est responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un événement imprévisible et insurmontable échappant raisonnablement à son contrôle.

25.2. Sont notamment susceptibles de constituer de tels événements : panne généralisée, cyberattaque d'ampleur, défaillance d'un opérateur ou centre de données, guerre, émeute, grève externe, épidémie, mesure d'autorité, incendie, inondation, catastrophe naturelle, embargo, pénurie critique ou indisponibilité d'un Service tiers essentiel.

25.3. Les obligations affectées sont suspendues pendant la durée de l'événement. Les obligations de paiement relatives aux Prestations déjà réalisées, licences engagées et services disponibles restent dues.

25.4. Si la situation rend définitivement impossible une partie essentielle du Contrat, les Parties recherchent une solution de remplacement. À défaut, la partie impossible peut être résiliée sans indemnité, après paiement des Prestations exécutées et coûts engagés.

Article 26. Sous-traitance, outils et intelligence artificielle

26.1. Beone peut sous-traiter tout ou partie des Prestations et recourir à des fournisseurs techniques, indépendants ou sociétés liées.

26.2. Beone peut utiliser des outils d'automatisation ou d'intelligence artificielle pour assister la production, la rédaction, l'illustration, le développement, le test ou l'analyse, sous contrôle humain raisonnable.

26.3. Le Client vérifie et valide les contenus générés ou assistés par de tels outils avant publication. Beone ne garantit ni leur originalité absolue, ni l'absence de similitudes fortuites, ni leur adéquation juridique à un usage particulier.

26.4. Le Client informe Beone lorsqu'une donnée ne peut être transmise à un outil tiers ou nécessite un traitement particulier. À défaut, Beone applique les précautions raisonnables correspondant à la nature apparente des informations.

26.5. L'utilisation d'un outil tiers reste soumise à ses conditions, limites et politiques.

Article 27. Références commerciales et publicité

27.1. Sauf opposition écrite du Client, Beone peut mentionner le nom, le logo, une capture du Site et une description générale des Prestations dans ses références commerciales, présentations, appels d'offres, réseaux sociaux et site internet.

27.2. Beone peut apposer une mention discrète de réalisation dans le pied de page du Site, sauf exclusion prévue au Bon de commande.

27.3. Le Client peut demander le retrait d'une référence future pour un motif légitime. Ce retrait n'impose pas la suppression rétroactive de documents déjà diffusés ou imprimés.

27.4. Aucune information confidentielle ou donnée sensible du Client ne peut être publiée sans autorisation.

Article 28. Fin du contrat, réversibilité et conservation des données

28.1. À la fin du Contrat, Beone peut désactiver les Prestations à la date d'échéance, sous réserve du paiement intégral des montants dus.

28.2. Toute assistance de transfert, exportation, migration, remise de fichiers, modification DNS, documentation ou coordination avec un nouveau prestataire est facturable en régie, sauf inclusion expresse.

28.3. La remise porte uniquement sur les éléments appartenant au Client et techniquement exportables. Les outils internes, composants mutualisés, licences non transférables, secrets, environnements de développement et méthodes de Beone sont exclus.

28.4. Le Client doit demander l'exportation et fournir les instructions nécessaires au plus tard quinze jours avant la fin. Beone ne garantit pas la compatibilité avec le système du nouveau prestataire.

28.5. Beone peut conserver les données pendant trente jours après la fin, puis les supprimer sans autre avis, sauf obligation légale, litige ou accord de conservation payant.

28.6. Le transfert d'un nom de domaine ou d'un compte tiers est subordonné au paiement intégral, à la vérification de l'identité et au respect des procédures du fournisseur.

28.7. Beone n'est pas responsable d'une interruption résultant d'instructions tardives, d'un nouveau prestataire, d'un registre, d'un opérateur ou d'un défaut de coopération du Client.

Article 29. Réclamations et preuve

29.1. Toute réclamation technique doit être adressée au support de Beone avec une description précise, les étapes de reproduction, captures, dates, appareils et informations nécessaires.

29.2. Toute réclamation relative à une Prestation apparente doit être formulée dans les dix jours calendrier de sa livraison. Toute contestation de facture doit intervenir dans les quinze jours de son émission.

29.3. Les journaux techniques, tickets, e-mails, validations électroniques, rapports, captures, historiques de versions et données des plateformes peuvent être utilisés comme éléments de preuve.

29.4. Le Client s'engage à permettre à Beone de diagnostiquer et, lorsque cela est raisonnable, de corriger le problème avant de solliciter une autre sanction.

29.5. Le recours à un tiers sans permettre à Beone d'intervenir préalablement peut exclure la prise en charge des frais et mettre fin aux garanties sur les éléments modifiés.

Article 30. Confidentialité, non-sollicitation et cession

30.1. Chaque Partie protège les informations confidentielles reçues et les utilise uniquement pour l'exécution du Contrat.

30.2. Ne sont pas confidentielles les informations publiques, déjà connues légitimement, obtenues licitement d'un tiers ou développées indépendamment.

30.3. Le Client ne peut solliciter ou engager directement un collaborateur ou sous-traitant de Beone ayant participé aux Prestations pendant le Contrat et pendant deux ans après sa fin. Toute violation entraîne l'indemnité prévue dans les conditions générales de Beone.

30.4. Beone peut céder, transférer ou mettre en garantie tout ou partie du Contrat à une société liée, un financeur ou un repreneur, moyennant information du Client lorsque la loi l'exige.

30.5. Le Client ne peut céder le Contrat ou permettre son utilisation par un tiers sans accord écrit de Beone.

Article 31. Notifications, droit applicable et juridiction compétente

31.1. Les mises en demeure, résiliations, non-renouvellements et contestations doivent être adressés par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courrier électronique avec accusé de réception à l'adresse officielle communiquée par Beone.

31.2. Une communication à un commercial, technicien ou collaborateur non habilité ne vaut pas notification contractuelle.

31.3. Le Client maintient ses coordonnées à jour. Toute notification envoyée aux dernières coordonnées connues est réputée valable.

31.4. Le Contrat est régi par le droit belge.

31.5. Tout litige relève des juridictions de l'arrondissement judiciaire du Hainaut, division de Charleroi, sans préjudice du droit de Beone de saisir une autre juridiction compétente lorsque la loi le permet.

31.6. Les Parties recherchent préalablement une solution amiable pendant au moins quinze jours calendrier, sauf urgence, impayé ou mesure conservatoire.

Article 32. Modification, divisibilité et entrée en vigueur

32.1. Beone peut modifier les présentes conditions pour tenir compte d'une évolution légale, technique, économique ou de ses Services. Le Client est informé par un moyen permettant d'en conserver la preuve.

32.2. Sauf disposition impérative ou modification substantielle défavorable, les nouvelles conditions s'appliquent aux périodes de renouvellement et nouvelles commandes. Pour les adaptations nécessaires à la sécurité, à la loi ou aux Services tiers, elles peuvent s'appliquer immédiatement.

32.3. Si une clause est nulle ou inapplicable, les autres clauses restent en vigueur. La clause concernée est remplacée, dans la mesure du possible, par une disposition valable produisant un effet économique comparable.

32.4. Le fait de ne pas exercer un droit ne constitue pas une renonciation.

32.5. Les clauses relatives au paiement, à la responsabilité, à la propriété intellectuelle, à la confidentialité, aux réclamations, à la réversibilité et au règlement des litiges survivent à la fin du Contrat.

32.6. Les présentes conditions entrent en vigueur le 4 août 2026.

ACCEPTATION

En signant le Bon de commande ou en demandant l'exécution des Prestations, le Client reconnaît avoir reçu, lu et compris les présentes conditions particulières ainsi que les conditions générales de Beone, et en accepter les conséquences techniques, juridiques et économiques.