

1. Généralités

1.1. Pour l'application des présentes conditions générales, il faut entendre par :

- **ARCSOM BVBA**: la société privée à responsabilité limitée ARCSOM (ci-après dénommée « ARCSOM »), ayant son siège social à Meanderveld 5/41, 1651 Beersel (Belgique), immatriculée sous le numéro d'entreprise 0882.128.391.
- **Services de ARCSOM**: les services de recherche, de développement et d'ingénierie, axés en particulier sur l'automatisation des machines, de la production et des processus.
- **Client**: toute personne souhaitant acquérir ou utiliser les Services de ARCSOM.
- **Mission**: la description des Services de ARCSOM et du résultat que le Client est en droit d'attendre, tel que décrit dans le devis de ARCSOM.
- **Conditions générales**: les présentes conditions générales de vente et de services de ARCSOM.
- **Site Internet**: <https://www.arcsom.be/>
- Le Client et ARCSOM sont dénommés collectivement les **Parties** et individuellement la **Partie**.

2. Collaboration

- 2.1. Lors d'un premier entretien, le Client transmettra toutes les informations utiles et nécessaires permettant à ARCSOM d'établir un devis et de décrire la Mission. Toutes les informations qui n'ont pas été transmises et les attentes qui n'ont pas été communiquées ne font pas partie de la Mission et pourront uniquement être intégrées à la Mission après l'accord écrit commun des Parties concernant tout travail supplémentaire.
- 2.2. La collaboration n'entrera en vigueur qu'à la signature par le Client du devis transmis par ARCSOM et l'acceptation de la commande par ARCSOM. Chaque devis peut être retiré par ARCSOM jusqu'à l'acceptation par le client et expire automatiquement après 30 jours, sous réserve de mention de toute autre période sur le devis.
- 2.3. Les Conditions générales sont d'application et font partie intégrante du devis. Le Client renonce à toute application des dispositions de ses propres conditions générales ou particulières, même si ces clauses sont les seules valables. Les Parties déclarent avoir pris suffisamment le temps, avant la signature du devis, de s'échanger des informations et de poser les questions nécessaires.
- 2.4. Les Services de ARCSOM débiteront à la date indiquée par les Parties dans le devis. Si aucune date n'est indiquée, les Services de ARCSOM débiteront conformément au calendrier de ARCSOM et selon un délai jugé raisonnable dans le secteur d'activité de ARCSOM.
- 2.5. ARCSOM mettra tout en œuvre pour procéder à la réception d'un premier résultat, conformément au devis. ARCSOM informera le Client lorsque le premier résultat sera disponible. Le Client s'engage à donner, en temps utile, un feed-back structuré et complet.
- 2.6. ARCSOM mettra tout en œuvre pour procéder à la réception du résultat final, conformément au devis. ARCSOM informera le Client lorsque le résultat final sera disponible.
- 2.7. Le Client s'engage à donner son accord au résultat final. Le Client ne pourra en refuser l'acceptation qu'en cas d'absence de conformité avec les spécifications essentielles de la Mission. Si le Client omet de réagir dans les dix (10) jours ouvrables suivant la date de réception du résultat, il sera réputé avoir donné son accord tacite et accepté le résultat.
- 2.8. ARCSOM transmettra le résultat final au Client après le paiement de toutes les factures liées à la Mission.
- 2.9. Après la finalisation de la Mission, ARCSOM aura le droit de mentionner la Mission à titre de référence, à des fins de marketing, sauf en cas d'accord écrit contraire entre les Parties.
- 2.10. Sauf accord contraire entre les Parties, ARCSOM ne sera pas tenue responsable de la conservation du résultat et du matériel source. Des adaptations dans un délai raisonnable suivant la finalisation de la Mission seront possibles après l'accord écrit préalable des Parties et pour autant qu'il soit techniquement possible pour ARCSOM de procéder à ces adaptations.

3. Paiement

- 3.1. Tous les paiements seront effectués conformément aux prix convenus dans le devis. Les Services de ARCSOM exécutés en régie (soit par heure de travail prestée) seront facturés au terme de chaque mois ou au moment de la réception. Sauf accord contraire, les Services de ARCSOM exécutés sur une base forfaitaire seront facturés dans le devis comme suit : trente pourcent (30 %) du montant forfaitaire à la signature du devis, soixante pourcent (60 %) à la première réception et dix pourcent (10 %) à la réception finale.
- 3.2. Toutes les tâches que ARCSOM devra accomplir à la demande du Client en dehors du cadre de la Mission spécifiée dans le devis seront assimilées à du travail supplémentaire. Le travail supplémentaire sera facturé au Client par ARCSOM en régie.
- 3.3. Les paiements dont question aux Articles 3.1 et 3.2 comprennent exclusivement la rémunération de ARCSOM pour les prestations livrées. Cette rémunération ne comprend pas :
- 3.3.1. Les coûts liés à tout travail supplémentaire, par lequel il faut entendre : l'exécution de services qui ne sont pas expressément prévus, l'exécution de services consécutifs à des informations, demandes ou instructions du Client qui n'étaient pas connues par ARCSOM au moment de la signature, l'exécution de services consécutifs à tout écart ou adaptation des spécifications techniques ou fonctionnelles (ou toute itération s'y rapportant), l'exécution de services consécutifs à la modification de normes ou de réglementations, l'exécution de services consécutifs à la recherche des droits de propriété intellectuelle de tiers.
- 3.3.2. Les coûts consécutifs à des manquements du Client, dont les coûts liés à la perte de temps ou de matériel, l'annulation tardive de rendez-vous ou le non-respect de ses tâches.

- 3.3.3. Les coûts d'augmentation des prix des matières premières ou de modification des cours de change.
- 3.3.4. Les coûts liés à la certification, à l'inspection ou aux essais par des tiers.
- 3.3.5. Les coûts d'assurances complémentaires (par exemple pour les marchandises confiées) ou de mesures de sécurité qui seraient exigées pour l'exécution du projet.
- 3.3.6. Les frais de déplacements, de séjour en Belgique et à l'étranger et d'expédition.
- 3.3.7. Les coûts associés à tout équipement de lavage, appareils, consommables et énergie requis par ARCSOM lors de l'installation, de l'intégration ou de la maintenance.
- 3.3.8. Les coûts associés à l'éclairage, la ventilation du lieu de travail où l'installation, l'intégration ou la maintenance a lieu.
- 3.3.9. Les coûts de toute assistance du personnel du client.
- 3.3.10. Les coûts de tout support fourni par ARCSOM après la fin de la Mission.
- 3.4. Tous les paiements seront effectués en euros. Les prix s'entendent net et hors TVA.
- 3.5. Sauf convention écrite contraire entre les Parties ou mention contraire au début de la facture, les factures sont payables dans les 30 jours suivant la date de la facture au plus tard. Dès leur échéance, elles seront soumises de plein droit et sans mise en demeure à un intérêt de 12 % par an, calculé au prorata dès la date d'échéance et jusqu'au paiement du montant complet. Le Client ne pourra faire valoir de compensation.
- 3.6. En cas de non-paiement de la facture à son échéance, ARCSOM aura également droit, sans mise en demeure préalable, à une indemnité complémentaire de dix pour cent (10 %) du montant total, avec un minimum de deux cent cinquante euros (250 EUR).

4. Suspensions

- 4.1. ARCSOM se réserve le droit de suspendre la Mission ou sa poursuite :
 - si le Client omet de la payer ;
 - si le Client omet de donner le moindre feed-back nécessaire à ARCSOM ;
 - s'il semble à ARCSOM que le crédit du Client est entaché, par exemple si des mesures judiciaires sont prises à l'encontre de ce Client et/ou en cas d'événements qui entravent ou rendent impossible la bonne exécution des engagements convenus.
- 4.2. La suspension de toute obligation ne portera pas préjudice au droit de ARCSOM de mettre fin à la collaboration ou d'exiger des dommages-intérêts.
- 4.3. Toute avance, partie du prix, payée par le Client pourra être affectée à la compensation du préjudice subi par ARCSOM pour cause de non-exécution ou à la compensation d'autres montants dus à ARCSOM.

5. Clause résolutoire

- 5.1. En cas de manquement grave du Client à ses engagements, comme, entre autres, le paiement tardif ou la non-réception des Services ou produits de ARCSOM commandés, ARCSOM pourra résilier le contrat sans mise en demeure préalable, sans intervention judiciaire et sans préjudice des droits de ARCSOM à des dommages-intérêts.
- 5.2. La volonté de résiliation de ARCSOM sera suffisamment démontrée par l'envoi d'un courrier recommandé qui en fait mention.

6. Propriété intellectuelle

- 6.1. Les Parties reconnaissent qu'elles restent chacune propriétaire de leurs droits de propriété intellectuelle respectifs. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'aura lieu, sauf convention écrite contraire.
- 6.2. Sauf accord contraire, ARCSOM ne transfère aucun développement logiciel (et code source associé) au client, mais donne un droit d'utilisation au client. Le Client s'engage à ne pas décompiler, faire de l'ingénierie inverse ou autrement tenter de découvrir la structure, le fonctionnement, les algorithmes et la langue du logiciel du logiciel ARCSOM
- 6.3. Le Client est responsable des données ou du matériel fournis à ARCSOM pour être utilisés ou traités dans le résultat de la Mission. ARCSOM ne sera pas tenue responsable en cas de discussion relative à ces droits de propriété intellectuelle, dont le Client devra régler la cession ou la licence.
- 6.4. Le Client est seul responsable de l'utilisation du résultat par le Client. Sauf accord contraire entre les Parties, ARCSOM ne procédera pas à une recherche préalable d'éventuels droits de propriété intellectuelle de tiers et ne sera pas tenue responsable si le résultat des Services de ARCSOM porte préjudice à des droits de tiers.
- 6.5. Le Client reconnaît qu'il est inhérent à l'activité de ARCSOM d'utiliser les connaissances existantes et d'acquérir des connaissances au gré des missions.

7. Délais de livraison

- 7.1. Conformément à l'article 2.4, les Services de ARCSOM débuteront à la date convenue par les Parties dans le devis.
- 7.2. Le délai de livraison n'interviendra jamais pendant les périodes de congé collectif de ARCSOM, ni lorsque la livraison est empêchée par une situation de force majeure.
- 7.3. Sauf convention écrite contraire entre les Parties, les délais et le calendrier indiqués dans le devis ont uniquement valeur de meilleure estimation possible. Un éventuel retard ne pourra jamais donner lieu à la rupture du contrat, à une annulation d'une commande ou à toute autre réclamation de dommages-intérêts.
- 7.4. Si le Client n'accepte pas les Services ou produits de ARCSOM au moment où ils sont mis à disposition ou livrés, ARCSOM aura néanmoins droit au paiement de la facture et, le cas échéant, à l'indemnisation de tous les frais et préjudices causés par le Client.

8. Produits

- 8.1. Sauf convention écrite contraire entre les Parties, tout prix lié à la vente sera réputé valoir pour des produits conditionnés en standard. Tout conditionnement supplémentaire (tel qu'un emballage adapté au transport maritime) sera fourni à la demande écrite expresse du Client et facturé au Client.
- 8.2. Sauf convention écrite contraire, la livraison des produits se fait « *ex works Beersel* » (EXW). Les marchandises sont vendues et réceptionnées départ usine de ARCSOM.
- 8.3. Si ARCSOM est intervenue, à la demande du Client, pour régler la conservation, le transport, l'assurance ou les formalités douanières, elle ne pourra en être tenue responsable. Tous les frais s'y rapportant seront facturés au Client.
- 8.4. Tous les produits demeureront la propriété de ARCSOM jusqu'au paiement complet de leur prix de vente. ARCSOM se réserve le droit de revendiquer les marchandises, auprès de quiconque les détient. En cas de revente des marchandises, toujours sous la propriété de ARCSOM, à un tiers, le Client cèdera à ARCSOM ses créances sur ce tiers, sans préjudice du droit de ARCSOM d'en exiger le paiement par le Client, qui en reste tenu solidairement.
- 8.5. Sans préjudice de l'application du droit commun en matière de vices cachés et apparents, ARCSOM procédera à la réparation ou remplacement d'un vice caché incontesté à la livraison des produits, qui n'est pas consécutif à l'ignorance invincible de ARCSOM ou à une intervention fautive du Client ou de tiers. Hormis cette obligation de réparation, ARCSOM ne sera tenue à aucune autre garantie ou indemnisation. Cette provision ne s'applique pas au logiciel ADAT pour lequel les conditions d'utilisation s'appliquent intégralement.

9. Montage, installation ou entretien

- 9.1. Sauf convention écrite contraire entre les Parties, le montage, l'installation ou l'entretien ne fait jamais partie de la Mission. Toutefois, ARCSOM peut accepter par écrit de procéder, sous certaines conditions et à la demande du Client, à ce montage, cette installation ou cet entretien, par le biais ou non de sous-traitants.
- 9.2. Le Client est tenu de mettre à disposition, à ses frais et en tout temps, l'assistance et le matériel nécessaires au montage, à l'installation ou à l'entretien.
- 9.3. Le montage, l'installation ou l'entretien effectué par ARCSOM consiste en une obligation de moyens. ARCSOM ne sera ainsi pas tenue responsable du mauvais fonctionnement ou du fonctionnement altéré des produits ou des machines, ni de leur interruption ou de leur arrêt.
- 9.4. Le Client informera rapidement et de manière complète ARCSOM, son personnel ou ses sous-traitants de toute réglementation de sécurité en vigueur dans l'atelier. En particulier :
 - les machines ou lignes de production doivent être arrêtées par le client;
 - les installations ne devraient être mises à disposition qu'après déconnexion et après mise à la terre des conducteurs électriques;
 - les machines et installations ne peuvent être démarrées qu'après autorisation du conseiller responsable et / ou de la sécurité du client.
- 9.5. Le Client supervise toujours les machines, installations ou tout matériel du Client pendant l'installation, l'intégration ou la maintenance. ARCSOM n'est pas responsable des dommages à ces machines, installations ou matériaux du client.
- 9.6. Le Client est seul responsable de la gestion de tous les noms d'utilisateur et mots de passe de tous les Services ou applications.

10. Garantie et responsabilité

- 10.1. La responsabilité d'ARCSOM est limitée exclusivement à la réparation ou au remplacement de toute solution fournie par ARCSOM dans le cadre des Services et dont le fonctionnement défectueux est causé par une erreur imputable ou une négligence grave d'ARCSOM lors de l'installation ou de l'intégration. Le Client doit prouver l'erreur et le signaler par écrit au plus tard dans les trois (3) mois suivant l'installation ou l'intégration.
- 10.2. Toute opération défectueuse après l'expiration de la période mentionnée ci-dessus peut faire l'objet d'une intervention d'ARCSOM dans le cadre d'un contrat de maintenance à conclure à cet effet par le Client ou à la suite du paiement de frais de maintenance éventuels.
- 10.3. ARCSOM ne sera pas tenue responsable de toute utilisation, exploitation ou commercialisation par le Client du résultat, ni de tout préjudice prévisible qui découlerait de cette utilisation, exploitation ou commercialisation, sauf en cas d'acte intentionnel ou de tromperie.
- 10.4. ARCSOM ne sera pas tenue responsable de tout préjudice indirect, tel que des dommages à d'autres marchandises du Client, une perte d'opportunités, des pertes liées à l'activité professionnelle du Client, un manque à gagner, une baisse du chiffre d'affaires ou la perte de clients ou de données.
- 10.5. ARCSOM ne sera en aucun cas responsable de tout préjudice causé :
 - s'il ne peut être démontré que les défauts étaient présents au moment de la mise en circulation du produit ou du service ;
 - si ARCSOM ne pouvait, eu égard à l'état de la science et de la technique, être au courant de la présence des défauts ;
 - consécutivement à la mise en conformité avec des prescriptions contraignantes émanant des autorités ;
 - par le concept, le processus ou la production dans lequel le résultat est incorporé, installé ou monté ;

- consécutivement au fonctionnement défaillant de la connexion Internet, de la connexion à large bande ou de tout autre service, infrastructure ou hébergement échappant au contrôle de ARCSOM ;
- par des défauts dans le matériel ou logiciel informatique que le Client utilise en combinaison avec le résultat des Services de ARCSOM ;
- par des virus, chevaux de Troie ou bugs dans le matériel ou logiciel informatique que le Client utilise et qui n'a pas été livré ou mis à disposition par ARCSOM ;
- par des fautes ou négligences du Client ou d'un tiers, dont, entre autres, des instructions ou manœuvres erronées, une commande fautive, des transformations au hardware ou software ;
- par un manque d'entretien ou un entretien contraire aux consignes d'entretien établies par ARCSOM ;
- par usure normale, par l'utilisation du résultat par le Client ou par le contenu que le Client donne au résultat ;
- par une utilisation par le Client ou un tiers, qui est contraire à l'objet auquel sont destinés les Services de ARCSOM, à la réglementation en vigueur, en particulier, sans être exhaustif, une entorse aux prescriptions de sécurité, une infraction à la réglementation relative au respect de la vie privée, une violation des droits de propriété intellectuelle, etc. ;
- par l'intervention d'un tiers non agréé ou certifié par ARCSOM ;
- par les produits et services de tiers ou la manière dont ceux-ci sont proposés, vendus, loués, utilisés, livrés ou exécutés.

10.6. Le Client exonèrera ARCSOM de toute prétention ou réclamation que pourraient lui adresser des tiers sur la base d'un quelconque défaut ou préjudice découlant des circonstances telles qu'énumérées ci-dessus.

10.7. Le cas échéant, la responsabilité maximale de ARCSOM sera limitée aux factures payées par le Client pour les Services ou produits de ARCSOM.

11. Force majeure

11.1. Par force majeure, il faut entendre toutes les circonstances qui se produisent indépendamment de la volonté d'une des Parties après la conclusion du contrat, qui ne peuvent leur être imputables et qui empêchent l'exécution du contrat, telles que : catastrophes naturelles, terrorisme, instabilité politique ou guerre, incendie, mobilisation, confiscation, embargo, manque de moyens de transport, pénurie générale de matières premières, manquements des fournisseurs, restrictions de la consommation d'énergie, maladie de longue durée, etc.

11.2. La Partie qui invoque les circonstances susmentionnées doit informer immédiatement par écrit l'autre Partie de la survenance de ces circonstances, ainsi que de leur retour à la normale.

11.3. Si la situation de force majeure invoquée par l'une des Parties dure plus longtemps que quarante (40) jours calendrier, le contrat pourra être résilié par l'autre Partie par courrier recommandé, sans la moindre indemnisation.

11.4. L'existence de l'une de ces circonstances exonèrera, tant ARCSOM que le Client, de toute responsabilité liée à la non-exécution du contrat pendant la situation de force majeure.

12. Droit applicable

Le contrat est exclusivement régi et établi en vertu du droit belge.

13. Tribunaux compétents

13.1. Toutes les réclamations doivent être motivées et envoyées directement à l'ARCSOM par lettre recommandée, au plus tard trois jours après l'exécution des Services ou l'achèvement, ceci sur pénalité d'irrecevabilité. Une réclamation, quelle qu'en soit la raison, ne peut être utilisée par le Client pour reporter un paiement.

13.2. En cas de litige, seuls seront compétents les cours et tribunaux de l'arrondissement où est établi le siège social de ARCSOM.

14. Données à caractère personnel

14.1. Les données à caractère personnel fournies par le Client seront traitées par ARCSOM de manière automatisée dans le cadre de la gestion normale du fichier de clients.

14.2. Si les données sont traitées pour informer le Client de la société, des produits et services d'ARCSOM, le Client pourra s'enregistrer pour cela, ou gratuitement se désinscrire contre tout traitement de ses données personnelles par une simple demande à cet effet par e-mail à info@arcsom.be

14.3. Le Client peut toujours demander la communication et l'adaptation de ses données à caractère personnel. Pour ce faire, il lui suffira également de prendre contact par e-mail avec ARCSOM.

15. Nullité, inexécutabilité ou inopposabilité

La nullité, l'inexécutabilité ou l'inopposabilité d'une clause des présentes Conditions générales n'empêchera pas la validité, l'exécutabilité ou l'opposabilité de ces Conditions générales.

16. Langue

Seules les Conditions générales de vente rédigées en néerlandais ont valeur de référence pour l'interprétation des formulations utilisées. La traduction en français est uniquement fournie par ARCSOM pour la bonne compréhension du Client.