



## Conditions générales de vente – Août 2021

### ARTICLE 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes conditions générales de vente définissent, sans préjudice de l'application de conditions particulières, les droits et obligations respectives des parties cocontractantes à l'occasion de prestations effectuées par FSH PRO SASPJ. Ces conditions s'appliquent dans le cadre de la vente de prestations pour un client, qui peut être aussi bien particulier que professionnel.

FSH PRO SASPJ est légalement représentée par Mesdames Audrey Deblandre et Natacha Van Wesemael exclusivement. Toute littérature engageant FSH PRO SASPJ mais n'étant pas signée par l'une des deux représentantes légales susmentionnées et cachetée sera considérée comme nulle et non-avenue.

Le prestataire des prestations susmentionnées est FSH PRO SASPJ. Cela signifie que lesdites prestations relèvent de la responsabilité de FSH PRO SASPJ et que le client ne peut exiger l'exécution des prestations par l'un ou l'autre des collaborateurs internes ou externes de FSH PRO SASPJ, en ce compris Audrey Deblandre et/ou Natacha Van Wesemael et/ou tout employé.e et/ou partenaire à qui FSH PRO SASPJ aurait délibérément choisi de faire appel.

En acceptant un devis, en signant une convention de collaboration ou en acceptant sous quelque forme que ce soit une offre de collaboration, le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées sans réserve. Seules les dérogations faisant l'objet d'un accord écrit de FSH PRO SASPJ peuvent modifier l'application des présentes conditions générales de vente. En cas de contrariété entre les conditions générales de vente de notre cocontractant et les nôtres, il est convenu que les conditions générales de vente de FSH PRO SASPJ prévaudront.

FSH PRO SASPJ se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente et s'engage à en informer par écrit tous les clients dont une collaboration effective est en cours.

### ARTICLE 2. ENGAGEMENT

Toute mission confiée fera l'objet d'un devis gratuit établi en double exemplaire auquel seront annexées les présentes conditions générales de vente. Les modifications apportées par le client au devis émis par FSH PRO SASPJ ne seront valables qu'à la condition qu'elles aient été acceptées et confirmées par écrit par FSH PRO SASPJ.

La validité du devis est de trente jours francs à dater de son émission. Celui-ci aura une valeur de contrat de prestation de services une fois approuvé par le client.

En cas d'accord sur le devis, l'acceptation du devis sous quelque forme que ce soit constitue un engagement ferme et définitif du client. Cette acceptation implique également l'acceptation tacite des présentes conditions générales de FSH PRO SASPJ. Cela signifie qu'une fois l'engagement pris, le client s'engage à honorer fermement ses obligations, sous application des présentes conditions générales.

FSH PRO SASPJ se réserve le droit de commencer les prestations sous condition d'obtention du devis et/ou de la convention dûment signée.e.s et de la réception de l'éventuel acompte mentionné dans l'accord.

En cas de prestations régulières ou importantes, un contrat de prestation peut être mis en place et adapté selon les besoins et convenances de chacun. Dans le cas où les modalités de la collaboration devaient être revues, la signature d'un avenant ou de tout nouveau document constituera la nouvelle base de la collaboration entre FSH PRO SASPJ et son client. Les nouvelles dispositions remplaceront alors les dispositions existantes. Si les dispositions existantes ne sont pas visées dans l'avenant ou dans le nouveau document, elles seront considérées comme valables et inchangées dans le cadre de la collaboration.

### ARTICLE 3. MODALITÉS D'EXÉCUTION DE LA MISSION

#### Début et nature des prestations

Après réception de la confirmation de commande et de l'éventuel acompte, les prestations seront réalisées en accord entre les deux parties. Les prestations visées sont reprises dans l'accord entre FSH PRO SASPJ et le client.

#### Lieu de prestation

Toute prestation pourra être effectuée depuis :

- les locaux du client – auquel cas des frais de déplacement lui seront facturés conformément au tarif en vigueur ;
- le bureau du prestataire ;
- le domicile du prestataire ;
- ou depuis les bureaux de FSH PRO SASPJ, sis Avenue Paul Pastur 68A, 6032 Mont sur Marchienne

suivant l'accord signé entre FSH PRO SASPJ et le client.

#### Conditions et organisation du travail et indépendance

Une journée de prestations correspond à un total de huit heures de travail en régie. Ces heures ne sont pas spécialement consécutives ; rien n'oblige FSH PRO SASPJ à effectuer des journées complètes dans le cadre de ses prestations. FSH PRO SASPJ a pour volonté de s'adapter au mieux au client en lui proposant une formule flexible. Dans ce cadre, aucun minima d'heure n'est imposé par prestation. Pour des questions de planning, il sera toutefois préférable de convenir ensemble d'un délai d'exécution satisfaisant pour les deux parties. L'engagement total d'heures du client est mentionné dans les conditions particulières figurant dans l'accord de collaboration et ne sera pas opposable à cette disposition.

Les prestations de FSH PRO SASPJ sont entendues en considération d'un travail normal, ne subissant aucune interruption ; tous les éléments que le client doit fournir ou préparer étant en ordre au début de la prestation visée.

FSH PRO SASPJ jouira de la plus grande indépendance dans la poursuite de sa mission, et exercera ses missions et compétences de manière indépendante et autonome. FSH PRO SASPJ ne travaille pas selon un emploi du temps imposé et ne sera pas tenu de justifier la manière dont elle utilise son temps. FSH PRO SASPJ est cependant tenue à un devoir de loyauté envers le client et devra se conformer aux directives raisonnables que le client lui donnera, notamment quant aux missions sollicitées. Elle devra notamment tenir le client au courant de ses activités. Elle est donc tenue à un devoir d'information à l'égard de son client.

FSH PRO SASPJ répondra de toutes les obligations légales qui pèsent sur elle et sur son éventuel représentant, et ne pourra recouvrer sur le client les charges financières ou autres qui en résultent.



### Délais, modes et supports de livraison

À l'exception des sessions de formation collective, de l'organisation d'événements et de la participation à des séminaires, les délais fixés pour les prestations de FSH PRO SASPJ ne sont donnés, sauf stipulation contraire, qu'à titre indicatif. FSH PRO SASPJ se réserve le droit de modifier les délais de livraison de prestation, peu importe le motif tant qu'il est justifié envers le client. Par voie de conséquence, le dépassement des délais de livraison figurant sur les devis acceptés ne peut donner lieu au profit du client à l'allocation de dommages et intérêts ou à l'annulation de la commande.

Si un délai est impératif, il doit être clairement spécifié comme tel sur le bon de commande ou tout autre équivalent. Dans ce cas, le client peut, lorsque la réalisation subit un retard et qu'un préjudice est prouvé, prétendre à une indemnisation sans que celle-ci puisse excéder 10% du prix global de la commande. Même dans ce cas, les circonstances suivantes libèrent FSH PRO SASPJ de ces délais :

- Les cas de force majeure ;
- Si FSH PRO SASPJ, en sa qualité de prestataire, ne dispose pas dans les délais requis de l'ensemble des documents et du matériel nécessaires à la bonne exécution de la prestation ;
- Si des changements sont décidés ou demandés par le client en cours de travail ;
- Si les conditions de paiement de FSH PRO SASPJ ne sont pas respectées ; ou
- Si les présentes conditions générales de vente ne sont pas respectées.

En aucun cas un retard ne saurait autoriser à annuler le contrat ou à bénéficier de dommages et intérêts de plein droit et sans preuve du préjudice subi.

En accord avec le client, le mode de livraison de la ou des prestation(s) est envisagé et décidé lors de l'établissement du devis (et/ou de la convention de collaboration) et précisé sur celui-ci. Les possibilités offertes par FSH PRO SASPJ sont :

- par voie postale ;
- par messagerie électronique ; ou
- par la remise en mains propres au client.

Si l'accord de collaboration ne précise pas de mode de livraison, FSH PRO SASPJ est libre d'activer le mode de livraison le plus adéquat selon elle, sauf avis contraire du client et exprimé préalablement.

En accord avec le client, le support de livraison de la ou des prestation(s) est envisagé et décidé lors de l'établissement du devis (et/ou de la convention de collaboration) et précisé sur celui-ci. Les possibilités offertes par FSH PRO SASPJ sont :

- le format papier,
- le fichier électronique, ou
- la clé USB.

Si l'accord de collaboration ne précise pas de support de livraison, FSH PRO SASPJ est libre d'activer le support de livraison le plus adéquat selon elle, sauf avis contraire du client et exprimé préalablement.

### Engagement qualité et responsabilité du prestataire

FSH PRO SASPJ, en sa qualité de prestataire, est responsable du bon déroulement de sa mission et s'engage à assurer à son client une qualité de service constante et à donner à son client l'assistance la plus adaptée à ses besoins, conformément aux règles professionnelles normalement applicables à la mission.

FSH PRO SASPJ serait déchargée de toute responsabilité dans le cas où le client ne lui fournirait pas l'ensemble des informations nécessaires à l'exécution de sa mission.

Le client quant à lui est amené à produire au prestataire tous les éléments nécessaires à la bonne conduite de la tâche demandée.

L'obligation de FSH PRO SASPJ est une obligation de moyens et ne saurait l'engager quant au résultat. Si FSH PRO SASPJ n'est plus à même de poursuivre l'exécution des tâches qui lui sont confiées, elle en avertira immédiatement le client, de telle sorte que ce dernier puisse prendre les mesures requises, en ce inclus confier lesdites tâches à des tiers.

### Renouvellement du contrat

Le contrat pourra être renouvelé au gré des parties à l'arrivée du terme. Un avenant écrit sera alors établi pour en arrêter les conditions. Si le client ne souhaite pas renouveler le contrat, il lui sera demandé, au nom de la bonne collaboration avec FSH PRO SASPJ, de prévenir le prestataire de sa volonté d'arrêt dans les plus brefs délais.

## **ARTICLE 4. TARIFS**

Les missions attribuées à FSH PRO SASPJ seront l'objet d'une rétribution financière, facturée à la journée ou à l'heure de prestation effectivement réalisée, suivant les termes de l'offre, du devis, du contrat ou de tout autre accord de collaboration.

Les tarifs des prestations de services de FSH PRO sont ceux figurant dans le devis, le contrat ou tout autre accord de collaboration. Ils sont libellés en euros, hors TVA, et s'entendent exclusivement pour les prestations. Ils n'incluent en aucun cas d'éventuels déplacements, achats ou autres frais spécifiques à la poursuite de la mission auprès du client. Ces éléments feront l'objet d'une tarification spécifique, disponible sur demande, et seront facturés en supplément des prestations.

Ces tarifs sont indexables suivant la formule légale au 1er janvier de chaque année.

FSH PRO SASPJ se réserve le droit de répercuter sur ses prix toute modification du taux de TVA y étant applicable, qui interviendrait avant ou à la date de la prestation du service.

Pour les clients non-assujettis à la TVA, un détail TVAC de ces montants sera fourni sur demande.

Lorsque la mission attribuée à FSH PRO SASPJ fait l'objet d'une rétribution forfaitaire, toute difficulté supplémentaire donnant lieu à un surcroît de travail, causé par n'importe quelle circonstance étrangère à l'organisme FSH PRO SASPJ, de même que toute modification demandée par le client, donne à FSH PRO SASPJ la possibilité d'une facturation complémentaire sur base du tarif en vigueur discuté avec le client. Dans la pratique, l'optimisation des forfaits en cours sera privilégiée avant toute éventuelle surfacturation.



## ARTICLE 5. FACTURATION ET PAIEMENT

FSH PRO SASPJ établira une facture

- à date de la prestation pour chaque prestation ponctuelle ; laquelle sera remise au client en même temps que le travail réalisé ; ou
- Mensuellement (à chaque fin de mois) pour les prestations successives s'intégrant à l'évidence dans le cadre d'une seule et même mission globale pendant le mois encouru,

Sauf accord contraire entre les parties.

Chaque facture contiendra toutes les modalités de paiement, qu'elles soient générales ou propres à l'accord avec le client.

Les factures seront transmises au client par voie électronique et sous format PDF. Sur demande spécifique du client, les factures peuvent être envoyées par voie postale.

Toutes nos factures sont payables au comptant. En cas de non-paiement à l'échéance, un intérêt de 12% l'an et une indemnité forfaitaire conventionnelle et irréductible de 20% avec un minimum de 50€ deviennent exigibles de plein droit et ce sans mise en demeure. Outre ces frais et intérêts, le montant de nos factures pourra être majoré de 10€ par courrier envoyé, et par déplacement d'une personne, d'une somme de 20€. Pour toutes contestations, seuls les tribunaux du siège social du fournisseur et le droit belge sont compétents. Les factures sont considérées comme acceptées sans réserve. Toute facture non contestée dans les 8 jours par envoi recommandé sera considérée comme acceptée par le client.

La récupération des factures impayées est confiée à INTERNATIONAL RECOVER COMPANY (marque valablement représentée par sa maison-mère, ses succursales, filiales et franchises réparties sur le sol européen dont les coordonnées sont disponibles sur [www.recover.eu](http://www.recover.eu)). Les données à caractère personnel vous concernant qui sont nécessaires aux fins de la récupération de nos créances (coordonnées de contact : noms, adresses, téléphone, mails, etc... et coordonnées de facturation : numéro, date, montants et paiements, etc...) seront donc communiquées à INTERNATIONAL RECOVER COMPANY et conservées par celle-ci pour la durée nécessaire à la récupération des montants dus. Ces mêmes données à caractère personnel pourront également, dans cette même finalité de la récupération de nos créances et dans le respect du critère de nécessité matérielle et temporelle, être communiquées à l'ensemble de ses sous-traitants (call-center, agents de recouvrement, avocats, ...).

Le défaut de paiement d'une facture à échéance rend immédiatement exigible toutes les sommes dues, quelles que soient les facilités de paiement accordées préalablement au client, et fonde FSH PRO SASPJ à suspendre l'exécution de ses propres prestations (« exceptio non adimpleti contractus ») jusqu'à plein et entier paiement des sommes dues par le client, sans avertissement ou mise en demeure préalable. De plus, FSH PRO SASPJ se réserve le droit de résilier toutes commandes en cours du client, après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse, sans possibilité pour le client de réclamer de quelconques indemnités.

## ARTICLE 6. ANNULATION D'UNE COMMANDE DE PRESTATION

Si le client annule une commande d'intervention qui n'est pas en cours de réalisation, il ne lui sera facturé aucun frais mais l'acompte versé ne lui sera pas restitué.

Si le client annule une commande en cours de réalisation, il doit payer la totalité de la prestation commandée. Chaque annulation de commande doit être adressée à FSH PRO SASPJ par écrit, messagerie électronique ou télécopie.

## ARTICLE 7. ARCHIVAGE DES DOSSIERS TERMINÉS

Les documents relatifs aux différentes prestations effectuées pour le compte du client sont archivés par FSH PRO SASPJ sous format papier ou électronique pendant une durée d'un an à dater de la fin de la collaboration.

## ARTICLE 8. RÉFÉRENCIEMENT

FSH PRO SASPJ sera autorisée à faire figurer l'entité du client tant dans sa communication commerciale (site internet, plaquette publicitaire,...) que dans son référencement, sauf accord contraire écrit du client.

## ARTICLE 9. DÉONTOLOGIE, CONFIDENTIALITÉ ET SECRETS D'AFFAIRES

Pour l'exécution de toutes les prestations, FSH PRO SASPJ s'engage à fournir un travail répondant aux pratiques déontologiques habituelles et à considérer comme confidentielles, et entrant dans le champ d'application du secret professionnel auquel elle est tenue, les informations de toutes natures relatives notamment aux activités du client, à son organisation et à son personnel, que l'exécution de sa mission l'amènerait à connaître.

FSH PRO SASPJ s'engage également à ne pas divulguer lesdites informations confidentielles à quiconque, sauf autorisation expresse préalable du client et, en tout état de cause, à respecter la présente clause de confidentialité aussi longtemps que lesdites informations n'auront pas été portées à la connaissance de tiers par le client lui-même. Cette clause est valable pendant l'exécution des prestations et pour une période de deux ans francs suite à une fin de mission. Par contre, la responsabilité de FSH PRO SASPJ ne peut être engagée en raison d'une interception ou d'un détournement des informations sans preuve de sa responsabilité, à charge du client, peu importe le moyen utilisé par FSH PRO SASPJ pour mener à bien sa mission.

## ARTICLE 10. PROPRIÉTÉ DES RESULTATS

FSH PRO SASPJ conserve tous les droits de propriété intellectuelle, en leurs avantages et profits, relatifs à toutes les missions intellectuelles effectuées même si celles-ci entrent dans le cadre de l'exécution du contrat commandé par le client. De son côté, le client conserve sa propriété intellectuelle sur tous les documents et autre supports confiés à FSH PRO SASPJ pour l'exécution de sa mission.

L'ensemble des dessins, ébauches, avant-projets et, plus généralement, tout support reprenant les éléments et caractéristiques relatifs aux créations de FSH PRO SASPJ reste de sa propriété intellectuelle exclusive et est protégé par les droits d'auteur et droits voisins. Ils ne peuvent être modifiés. Toute reproduction, même partielle, distribution ou exploitation de ces éléments est soumise à l'accord préalable et écrit de FSH PRO SASPJ. A défaut, celle-ci est strictement interdite et fera l'objet de poursuites devant les juridictions pénales, civiles et/ou commerciales compétentes.

Sauf accord écrit en sens contraire, le client ne bénéficie à ce titre que d'une licence d'utilisation interne à son entreprise et en accord avec l'usage convenu contractuellement.



Ce qui précède s'applique également en cas de résolution ou de résiliation anticipée du contrat, quelle qu'en soit la raison.

### **ARTICLE 11. RÉSILIATION UNILATÉRALE DE LA COLLABORATION**

Chacun des cocontractants peut mettre un terme à la collaboration de manière unilatérale, moyennant un préavis de trois mois, à l'échelle de l'accord de collaboration en cours. Une telle résiliation doit être notifiée par écrit par le cocontractant initiateur à l'autre partie.

Le préavis prendra cours au premier jour ouvrable de la semaine suivant la notification écrite de résiliation de collaboration.

En cas de paiement par forfait ou d'une mission à durée déterminée, un calcul de régularisation par rapport aux prestations réelles sera réalisé au jour de la fin du contrat, majoré de 25% du forfait initialement contracté, sauf accord contraire entre les parties.

Si le cocontractant souhaite une résiliation immédiate, les prestations seront suspendues définitivement dès réception par l'autre partie de la preuve de paiement du montant correspondant à l'entièreté du préavis comme susmentionné, sauf accord contraire entre les parties.

### **ARTICLE 12. RÉSILIATION-RÉSOLUTION AUX TORTS D'UN COCONTRACTANT**

En cas de résiliation-résolution aux torts d'un cocontractant, il sera dû à l'autre partie une indemnité forfaitaire de 30% du prix total de la mission telle que définie dans la convention intervenue entre parties, sans préjudice du paiement des prestations déjà exécutées pour lesquelles il n'existe aucun motif raisonnable de contestation.

Pour qu'il y ait tort d'un cocontractant, l'autre partie devra démontrer une faute, un dommage et le lien de causalité entre les deux.

En cas de litige, il y a lieu de se référer à l'article suivant des présentes conditions générales de vente.

### **ARTICLE 13. RÉSILIATION POUR FORCE MAJEURE**

La résiliation de l'accord de collaboration entre les parties interviendra de plein droit pour cause de force majeure dans les cas suivants : (liste non exhaustive)

- Décès ou maladie grave prolongée
- État de santé (ou handicap) ne permettant plus la poursuite de la mission
- Faillite, mise en liquidation judiciaire, dissolution ou cessation d'activité

La notification de résiliation pour force majeure devra se faire par lettre recommandée, laquelle contiendra le motif et son justificatif.

### **ARTICLE 14. RÉSOLUTION DES CONFLITS**

Toute résolution de conflit, né de l'exécution d'une mission entre FSH PRO SASPJ et un client, fera l'objet dans un premier lieu d'une résolution à l'amiable, suivant un principe de bonne volonté de chacune des parties.

Si la résolution à l'amiable n'était pas concluante, les parties s'engagent tout d'abord à faire appel à un service de médiation externe.

Si la médiation externe s'avérait également non concluante, les parties pourront alors se faire entendre devant les autorités compétentes, conformément à l'article suivant des présentes conditions générales de vente. Par la présente disposition, la résolution à l'amiable et la médiation externe sont les premières solutions à exploiter en cas de conflit.

### **ARTICLE 15. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE**

Le droit belge s'applique à tout ce qui n'a pas été explicitement convenu dans les présentes conditions générales de vente et aux dites conditions générales de vente. Sauf prescription légale impérative en sens contraire, sont seuls compétents les Tribunaux de l'Entreprise dont dépend le siège social de FSH PRO SASPJ, autrement dit le Tribunal de l'Entreprise de Liège, division Namur.

### **ARTICLE 16. DÉCLARATION SUR LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ET LES COOKIES**

Tout accord de collaboration entre FSH PRO SASPJ et un cocontractant implique le respect mutuel de la Déclaration sur le Respect de la Vie Privée et les Cookies de FSH PRO SASPJ, conformément au RGPD. Cette Déclaration est disponible publiquement sur le site de FSH PRO SASPJ ([www.fshpro.com/rgpd.pdf](http://www.fshpro.com/rgpd.pdf)) ou sur simple demande à [secretariat@fshpro.com](mailto:secretariat@fshpro.com).

### **ARTICLE 17. CLAUSE SALVATRICE**

La non validité ou l'illégalité d'une des clauses des présentes conditions générales de vente de FSH PRO SASPJ n'entraîne aucunement une invalidité ou une nullité des autres clauses desdites conditions générales de vente, ni de l'accord de collaboration conclu entre les parties, peu importe sa forme.

***Pour toute question concernant les conditions générales de vente de FSH PRO SASPJ, votre personne de contact est à votre disposition. Nous sommes également joignables par mail via [secretariat@fshpro.com](mailto:secretariat@fshpro.com).***