



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

KIV'LA I.S.P.R.L.  
Chaussée de Tirlémont, 134  
5030 Gembloux  
BE 0824.808.321  
Tél.: + 32 (0)81/61 73 20  
GSM: +32 (0)478 635 685 // +32 (0)494 58 88 65  
Email: info@kivla.be

### 1. Préliminaires

- a) Les présentes conditions de vente sont conclues, d'une part, par KIV'LA S.P.R.L., ci-après dénommée « le prestataire » et, d'autre part, par toute personne physique (agissant en qualité de professionnel ou de consommateur) ou morale faisant appel aux services du prestataire, dénommée ci-après « le client ».
- b) Le consommateur est toute personne physique qui agit à des fins qui ne sont pas liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

### 2. Généralités

2.1 En passant une commande près le prestataire, le client accepte explicitement les présentes conditions générales de vente et marque son accord sur toutes et chacune des conditions qu'elles soient générales ou particulières.

Par conséquent, le client renonce à ses propres conditions d'achat en ce compris les délais de paiement et les conditions de livraison. Toute dérogation doit être faite par écrit et être acceptée expressément par le prestataire.

2.2 Les références à des conditions particulières du client acceptées antérieurement ne seront pas opposables au prestataire, sauf accord écrit.

2.3 Les présentes conditions générales de vente peuvent être consultées à tout moment sur notre site internet [www.kivla.be](http://www.kivla.be), en cliquant sur [www.kivla.be/cgv.pdf](http://www.kivla.be/cgv.pdf)

2.4 Les conditions générales de vente applicables seront celles en vigueur à la date de la commande de l'acheteur.

### 3 - Offres et devis

3.1 Les offres du prestataire, qui ont, sauf convention contraire une durée de validité de maximum 3 mois, sont faites sans engagement en son chef. Elles ne sont contraignantes à son égard qu'au moment de l'acceptation par le client de celles-ci. Une telle acceptation peut se faire tant par écrit qu'oralement. Dans ce dernier cas, le prestataire confirmera par écrit la commande du client. Passé ce délai, le client devra demander une nouvelle offre au prestataire.

Tant que le client n'a pas accepté l'offre du prestataire, celui-ci est en droit de la modifier.

3.2 Il est expressément convenu entre le client et le prestataire que les courriers échangés (tant en format papier qu'électronique) entre les parties (par exemple une confirmation d'impression ou l'envoi de fichiers de travail) peuvent servir à l'établissement d'une relation commerciale et de ce fait constituer une preuve régulière de l'existence d'une commande et de son acceptation.

3.3 Toute commande acceptée est ferme et définitive de telle sorte qu'elle ne peut, sauf convention contraire préalable et écrite, être modifiée. Le prestataire se réserve toutefois le droit d'accepter une modification de la commande. Dans ce cas, les parties se concerteront en vue d'examiner les conséquences d'une telle modification quant à leur contrat et notamment au prix. A défaut d'accord, la commande initiale devra être exécutée intégralement.

3.4 Chaque personne ou société qui passe une commande et demande de la facturer à un tiers, est solidairement responsable de son paiement.

### 4. Caractéristiques des biens et services proposés

4.1 Lorsque les produits offerts figurent dans le catalogue du prestataire, les photographies du catalogue sont les plus fidèles possibles mais ne peuvent assurer une similitude parfaite avec les produits offerts.

Ces produits sont offerts dans la limite des stocks disponibles.

Si, malgré ses efforts, tout ou partie des articles sont indisponibles, le prestataire en informe le client par email dans les meilleurs délais et lui offre la possibilité de choisir entre patienter ou annuler sans frais la commande des articles indisponibles. Les articles disponibles seront livrés normalement.

4.2 En outre, par rapport aux données fournies par le prestataire, celui-ci se réserve le droit d'apporter à ses produits et prestations toutes les améliorations et modifications n'affectant pas l'usage auquel ils sont destinés, sans pour autant que le client ne puisse soulever de contestations ou n'ait le droit de résilier d'éventuelles commandes en cours et/ou prétendre à des indemnisations et/ou demander des réductions du prix convenu.

### 5 Livraisons et délais de livraison

5.1 Les livraisons sont faites soit dans les locaux du prestataire soit, sur demande, à l'adresse indiquée par le client par un transporteur. Dans ce dernier cas, le coût du transport sera à charge du client. Le prestataire ne peut, en aucun cas, être tenu pour responsable de tout dommage aux produits dans le cadre du transport.

5.2 Les délais de livraison ne commencent à courir qu'au moment de la validation des fichiers prêts à l'impression.

5.3 Le prestataire s'engage, dans les limites de ses possibilités, à livrer les produits dans les délais de livraison indicatifs repris dans la commande. Les retards éventuels dans la livraison ne pourront en aucun cas donner droit à des indemnités et/ou des dédommements de quelque nature que ce soit, sauf accord contraire conclu entre les parties.

5.4 Les livraisons sont effectuées en fonction des disponibilités. Le prestataire se réserve le droit de procéder à des livraisons partielles qui feront l'objet d'une facturation distincte.

5.5 Une livraison de produits effectuée en dehors du délai indicatif fourni par le prestataire, pour des raisons indépendantes de la volonté du prestataire, ne peut en aucune manière justifier le refus des produits par le client, ni constituer un motif pour réclamer une diminution du prix, une indemnité ou l'annulation de la commande.

Si, à la demande du client, l'exécution de la commande occasionne des frais supplémentaires du fait d'un délai plus court que le délai convenu ou normal, ces frais seront portés en compte.

## **6. Prix**

6.1 Les prix sont ceux indiqués dans l'offre transmise au client au jour de l'acceptation de l'offre par ce dernier. Sauf stipulation contraire, les prix sont exprimés en euro et s'entendent HTVA. Pour les faire-part, étant donné que nous nous adressons à des clients non-assujettis à la TVA, les prix seront indiqués TVAC.

6.2 Si les prestations de services se matérialisent sous la forme de fichiers électroniques, le prix facturé tient compte des coûts de transmission par le réseau. Si par contre, d'autres modes d'envoi sont choisis par le client, les coûts supplémentaires y afférant lui seront portés en compte.

6.3 Les frais liés aux prestations d'hébergement, ou de maintenance qui seraient assumées à la demande du client par le prestataire, que ce soit directement ou indirectement, sont payables par anticipation.

6.4 Les modifications transmises oralement, notamment par téléphone, ou par écrit seront exécutées aux risques et périls du client et lui seront facturées.

6.4 Le client professionnel s'engage à communiquer au vendeur son numéro de T.V.A., au plus tard, à la date de la commande. A défaut de cette communication, la T.V.A. sera portée en compte automatiquement.

6.5 Les prix applicables à une commande ne sont jamais contraignants pour les commandes suivantes transmises par le client au prestataire.

## **7. Prestations de services et accomplissement de la commande**

7.1 Les prestations de services commandées au prestataire par le client le sont sous son unique responsabilité. Le prestataire se réserve le droit de refuser, à sa seule et entière discrétion, toutes prestations et tous travaux manifestement contraires aux bonnes mœurs, à caractère racistes et/ou illégal.

7.2 Sauf convention contraire, le prestataire portera en compte au client tous les frais encourus lorsque le client demande la remise des produits sur supports matériels, qu'ils soient graphiques ou numériques (slides, impressions graphiques, DVD, maquettes, etc.),

7.3 Le prestataire n'a, sauf convention contraire, aucune obligation de conserver les fichiers, textes, images, logos, et supports de communication échangés entre lui et le client.

## **8 - Paiements**

8.1 Les factures sont payables au comptant à la livraison du produit, sauf convention contraire. Toutefois, les frais liés à une commande seront facturés par anticipation.

Le paiement se fait par virement sur le compte du Prestataire mentionné sur ladite facture ou en comptant au siège du prestataire.

8.2 A partir du jour de l'échéance, chaque facture impayée rapportera de plein droit et sans mise en demeure, un intérêt de retard de 12% l'an conformément à la loi relative à la lutte contre les retards de paiement (02/08/2002) ou au taux légal pour les clients consommateurs ainsi que d'une clause pénale fixés à 15 % du montant de la créance exigible avec un minimum de 50€. Le client consommateur peut, en cas de manquements du prestataire notamment en cas de retard de livraison, prétendre à une indemnité équivalente.

Le prestataire ou le client consommateur a le droit de réclamer une indemnité supérieure s'il peut prouver qu'il a subi des dommages plus élevés.

8.3 En cas de défaut ou de retard de paiement, le prestataire se réserve en outre le droit de suspendre toute livraison ou toute prestation au profit du client, en rapport ou non avec la ou les commandes impayées et ce, jusqu'au remboursement intégral de tous les montants restant dus, en ce compris les indemnités et intérêts de retard.

Le client consommateur bénéficie du même droit en cas de manquement du prestataire.

8.4 Le prestataire se réserve le droit, sans aucun avertissement préalable, en cas de non-paiement dans les 15 jours de l'échéance de la facture, de supprimer l'accès et/ou de stopper la diffusion de toutes créations réalisées par le prestataire au profit du client, et/ou de suspendre l'exécution des contrats en cours, que ceux-ci soient ou non en rapport avec la ou les commandes impayées, jusqu'au remboursement de l'intégralité des montants dus, y compris les indemnités et les intérêts de retard, sans aucun recours possible du Client.

## **9 - Contenu**

9.1 Le Client garantit au Prestataire que les éléments qu'il lui remet pour l'exécution de ses commandes peuvent être librement utilisés, sans restriction aucune, pour les besoins de celles-ci, et qu'il dispose des droits de propriété intellectuelle ou des droits d'utilisation suffisants. Le client exonère le prestataire de toute responsabilité à cet égard. Il garantira notamment le prestataire contre tout recours d'un tiers revendiquant des droits sur lesdits éléments et l'indemniser pour tout dommage subi, en ce compris les frais et honoraires pour l'intervention d'un avocat.

9.2 Toutes les informations communiquées par le client à inclure dans les conceptions réalisées par le prestataire relèvent de la seule responsabilité du client. Le prestataire ne peut nullement être tenu responsable des fautes d'orthographe, des erreurs linguistiques et grammaticales non indiquées.

9.3 En cas de plainte d'un tiers, le prestataire se réserve le droit de supprimer purement et simplement l'accès et/ou de stopper la diffusion de tout contenu susceptible de porter atteinte aux droits du tiers, sans recours possible du client.

## **10 - Réserve de propriété**

Le prestataire conserve l'entière propriété des produits jusqu'au paiement intégral du prix, des taxes et autres accessoires facturés au client. Le prestataire pourra revendiquer ou exercer son droit de rétention sur le matériel destiné au client en cas de non-paiement des montants dus aux échéances convenues, quelle que soit la commande ou la prestation auxquels ils se rapportent et ce jusqu'à complet paiement des montants restant dus au prestataire.

## **11. Réclamations**

11.1 Les produits doivent être vérifiés et contrôlés à leur prise en livraison pour établir leur conformité à la commande. En cas de problèmes apparents à la livraison, ceux-ci doivent être immédiatement notifiés et devront être signalés par lettre recommandées au prestataire endéans les 8 jours.

11.2 Sans préjudice des dispositions des présentes conditions générales de vente et des dispositions impératives ou d'ordre public applicables au prestataire, celui-ci s'engage, à son entière discrétion et selon les modalités fixées dans les présentes conditions générales de vente, à rembourser le prix des produits ou à modifier ou à remplacer les produits pour tout défaut de conformité des produits qui lui serait imputable à condition que le prestataire ait accepté le caractère défectueux des produits en question. En cas de défaut de conformité, la réclamation devra être envoyée par le client, sous peine de déchéance, au prestataire, par écrit, dans un délai maximal de 15 jours qui suit la découverte du défaut par le client. Celui-ci devra spécifier, dans la réclamation, avec précision, le défaut constaté et le produit auquel il se réfère.

11.3 Le prestataire communiquera au client, dans un délai de 15 jours à dater de la date de vérification des produits, ou en l'absence d'une telle vérification, de la date de communication par le client de la réclamation, si celle-ci est acceptée ou non par le prestataire. En l'absence de prise de position par le prestataire dans le délai susmentionné, la réclamation est présumée rejetée.

11.4 Les réclamations peuvent être envoyées par écrit à :

KIV'LA I S.P.R.L.  
Chaussée de Tirlémont, 134  
5030 Gembloux  
Email: info@kivla.be

## **12. Rupture du contrat**

12.1 Si, à la demande du client, la commande est annulée, la facturation se fera au stade actuel de l'exécution de la commande (prestation, salaires, matières premières, sous-traitance, etc.). Le montant facturé comprendra les frais encourus par le prestataire augmentés d'une indemnisation conventionnelle s'élevant à 15 %.

Si la commande acceptée est annulée par le prestataire, le client consommateur aura droit à une indemnité équivalente. Dans les autres cas et sans préjudice des présentes conditions générales, aucune indemnité n'est due au client

12.2 En cas d'interruption d'un travail donné, due au retard ou à un manquement du client, le travail, dans l'état d'exécution où il se trouve, lui sera facturé tel que prévu ci-dessus après un délai d'un mois.

Si, à la demande du client, l'exécution du travail est temporairement suspendue, ou si le client tarde à donner suite aux pièces présentées, une facturation provisoire peut être établie au stade actuel de l'exécution de la commande (prestation, salaires, matières premières, sous-traitance, etc.).

Passé un délai de 3 mois sans retours, la prestation est considérée comme clôturée, une facture est alors établie au stade de l'exécution de la commande (prestation, salaires, matières premières, sous-traitance, etc.).

12.3 En cas de contrat périodique, c'est-à-dire un travail composé de travaux partiels récurrents, chacune des parties ne peut mettre fin au contrat que moyennant le respect d'un délai de préavis de 3 mois notifié à l'autre partie par courrier recommandé et prenant cours le premier jour du mois au cours duquel le préavis a été notifié.

A défaut de préavis, la partie ayant mis fin au contrat payera une indemnité compensatoire de préavis égale aux dommages encourus et au manque à gagner subi pendant la période de non-respect.

## **13. Force majeure**

Les arrêts de travail au sein de l'entreprise du prestataire pour quelque cause que ce soit, guerre, mobilisation, inondation, incendie, perte d'exploitation, grève, manque de transport suffisant, maladie, décès ainsi que toute cause sur laquelle le prestataire n'a aucune influence, seront considérés comme cas de force majeure pour le prestataire et ce dernier est en droit, soit de prolonger le délai de livraison en fonction de la durée de l'empêchement, soit d'annuler la commande, sans que le client ne puisse prétendre à un droit quelconque à des dommages et intérêts.

## **14. Confidentialité**

14.1 Le prestataire, responsable du traitement des données personnelles du client, s'engage à utiliser les données des clients exclusivement pour la mise en œuvre de leur commande, pour envoyer des informations sans engagement et pour la réalisation de statistiques et de tests ainsi qu'en vue de la gestion globale de la relation avec sa clientèle, y compris, s'il échet, à des fins de promotion commerciale de produits et services de ses partenaires commerciaux.

14.2 Les coordonnées du client sont, le cas échéant, également transmises aux transporteurs des produits afin d'assurer une expédition fiable.

14.3 Le prestataire traite les informations de manière confidentielle et ne les vendra ou louera pas à des tiers, sauf accord préalable explicite de la part du client.

14.4 Le client peut accéder, corriger, modifier ou supprimer ses informations à tout moment. Il peut refuser que le prestataire utilise ses données pour lui envoyer des informations. Une demande écrite suffit à l'adresse susmentionnée ou par e-mail à info@kivla.be. S'il échet, le client est responsable du maintien de la confidentialité de ses informations de connexion et de l'utilisation de son mot de passe.

14.5 Le prestataire s'engage à respecter la loi belge du 8 décembre 1992 sur la protection de la vie privée dans le traitement des données personnelles.

14.6 Le prestataire utilise sur son site internet des cookies. Les cookies sont une technologie Internet standard qui permet de stocker certaines informations et accéder au système de l'utilisateur. Les cookies ne peuvent pas être utilisés pour identifier les individus, un cookie ne peut qu'identifier une machine. Tout utilisateur d'Internet peut avoir une protection sur son ordinateur et ne pas accepter les cookies. Si l'ordinateur du client n'accepte pas les cookies, il est possible qu'il ait des problèmes dans l'utilisation de notre site internet.

14.7 Sauf avis contraire par e-mail à info@kivla.be, le prestataire peut utiliser les visuels réalisés pour le client sur son site internet, tout autre réseau social ou publicité pour promouvoir et présenter ses activités.

## **15. Responsabilités**

15.1 Le prestataire est tenu par une obligation de moyen et non de résultat.

15.2 Le prestataire n'est aucunement tenu des défauts occasionnés, directement ou indirectement par la faute ou la négligence du client ou de toute personne mandatée ou désignée par lui.

En tout état de cause, la responsabilité du prestataire est limitée au montant qu'il a facturés au client et qui ont été payés par celui-ci. Le prestataire ne peut en tout état de cause pas être tenu pour responsable du dommage indirect (tel que le manque à gagner).

15.3 En cas de création d'un site Internet, la mise en ligne peut être effectuée, sur demande du client, au Prestataire. Celui-ci fait alors appel à un sous-traitant pour l'hébergement. Les frais d'hébergement, de maintenance, et de modifications sont à la charge du client.

Le prestataire ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des éventuels dysfonctionnements et problèmes techniques liés au service d'hébergement proposé au client ou choisi par celui-ci.

De même, le prestataire ne peut être tenu responsable des conséquences préjudiciables et des dommages qui découleraient de :

- toute modification et/ou adjonction au contenu du site du fait des tiers et/ou du Client, en ce compris du fait de hackers;
- toute utilisation que des tiers feraient des informations et données mises à disposition sur le site web;
- l'utilisation d'hyperliens ou de contenu (de quelque nature que ce soit, en ce compris graphique, textuel, ...) communiqués par le client qui préjudiciaient les droits des tiers.

15.4 Le prestataire ne saurait par ailleurs être tenu responsable d'une utilisation non conforme ou détournée de ses produits ni dans les cas d'abandon, de détérioration, modification ou négligence dans l'utilisation et la conservation de ceux-ci.

15.5 Pour l'utilisation du site internet du prestataire, la responsabilité du prestataire ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service, ou autres problèmes involontaires.

15.6 Les données reprises sur le site sont par ailleurs données de bonne foi. Les liens proposés, le cas échéant, vers les sites des partenaires sont donnés à titre informatif. Le prestataire ne peut être tenu responsable des informations provenant de ces sites.

## **16. Propriété intellectuelle**

16.1 Sous réserve des droits qui ont été cédés ou concédés par le prestataire au client en vertu d'une disposition contractuelle expresse particulière (comme pour le site et le graphisme moyennant paiement intégral du prix convenu), le prestataire reste titulaire de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle (droit d'auteur, droits voisins, droit des dessins et modèles, droits sur les bases de données, etc.) afférents aux créations et au matériel qui ont été réalisés en exécution du contrat.

Le prestataire accorde toutefois au client l'autorisation d'utiliser et d'exploiter les créations adressées à ce dernier conformément à leur destination, dans le strict respect des limites et aux conditions, notamment financières et de durée, précisées dans l'offre, le bon de commande, la facture ou tout autre document contractuel établi entre les parties.

Cette autorisation ne comporte cependant aucune cession de droits et ne s'étend qu'aux actes d'exploitation nécessaires à l'utilisation normale des créations par le client (exploitation primaire), à l'exclusion de toute autre forme d'exploitation dérivée (adaptation, merchandising, etc.). En cas de doute quant à la portée de l'autorisation et à défaut de toute précision à cet égard, la destination du matériel livré au client est réputée correspondre strictement à la première utilisation qu'il en fait. Ceci ne vaut que pour le matériel définitif livré au client par le prestataire ; les projets, croquis, et autres travaux préparatoires ne peuvent être exploités sans l'accord écrit et préalable du prestataire qui en conserve la propriété et peut en exiger la restitution à tout moment.

L'autorisation d'exploitation consentie par le prestataire au profit du client conformément à ce qui précède est liée au respect par ce dernier de toutes les obligations qui lui incombent, dont le règlement intégral des sommes dues au prestataire.

16.2 Lors de chaque publication des créations du prestataire, le client s'engage à y faire figurer le logo du prestataire de manière visible et dans la mesure compatible aux usages en matière publicitaire.

Le client ne peut s'opposer à la mention du nom du prestataire, même si le travail mentionne déjà le nom d'un éditeur ou d'un intermédiaire, d'un agent publicitaire ou autres.

Le prestataire ne s'oppose pas aux modifications qui portent atteinte à ses droits de propriété intellectuelle.

## **17. Loi applicable**

Toutes nos ventes, ainsi que les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi belge.

## **18 Juridiction**

Tout conflit découlant de l'exécution de ces conditions générales de vente sera soumis aux Tribunaux du siège social du prestataire, sauf dispositions d'ordre public contraignantes et sous réserve de la possibilité pour le prestataire d'agir devant le for de la résidence ou du siège du client.