Conditions générales

Version 1.3 | Dernière mise à jour : 2 octobre 2026

Les présentes conditions générales régissent les services fournis par Avanserv SRL, société à responsabilité limitée de droit belge, Rue du Vieux Fermier 6, 5100 Namur (Wierde), numéro d'entreprise 1019.087.245, RPM Liège, division Namur (le "prestataire"). Les intitulés d'articles sont numérotés pour permettre les renvois contractuels.

Article 1. Champ d'application

Les services du prestataire s'adressent exclusivement aux professionnels : entreprises, indépendants, personnes morales de droit public ou associations agissant à des fins professionnelles (le "client"). En commandant, le client confirme agir en cette qualité ; les dispositions légales propres aux consommateurs ne s'appliquent pas. L'utilisation du site avanserv.com relève des conditions d'utilisation du site.

Les documents contractuels se complètent dans l'ordre de priorité suivant : le devis ou le bon de commande accepté, les conditions particulières convenues par écrit, les annexes applicables (l'accord de sous-traitance de données, l'accord de niveau de service et la politique d'utilisation acceptable), puis les présentes conditions générales. Les conditions générales ou d'achat du client sont expressément écartées, même si le prestataire ne les conteste pas à chaque échange.

Sauf accord écrit préalable du prestataire, repris au devis ou dans les conditions particulières, aucun service n'est fourni hors de l'Union européenne, ni à un client établi hors de celle-ci.

Article 2. Définitions

Les "services" désignent les prestations décrites au devis : conseil, audit, développement logiciel, services informatiques gérés, hébergement ou toute autre prestation convenue. Les "livrables" désignent les résultats spécifiquement créés pour le client en exécution du contrat. Les "services récurrents" désignent les services fournis de manière continue contre une redevance périodique, dont l'hébergement et les services gérés. Un "jour ouvrable" est un jour ouvrable en Belgique.

Article 3. Offres et conclusion du contrat

Les devis du prestataire sont valables 30 jours calendrier, sauf mention contraire, et sont accompagnés des présentes conditions générales. Le contrat est conclu à la signature du devis, à la confirmation écrite de la commande par le prestataire, ou, lorsque le prestataire met un tel dispositif à disposition, à l'acceptation expresse des présentes conditions au moment d'une commande passée en ligne. Dans ce dernier cas, le prestataire enregistre la version des conditions acceptées, l'horodatage et l'identité de la personne qui accepte, puis confirme la commande par email. Les présentes conditions sont en outre disponibles en permanence sur le site avanserv.com.

Article 4. Nature des services

Sauf engagement écrit contraire, le prestataire est tenu à une obligation de moyens : il exécute les services avec le soin et la compétence que le client est en droit d'attendre d'un professionnel qualifié, conformément aux règles de l'art. Les délais communiqués sont des estimations établies de bonne foi ; un calendrier n'est contraignant que s'il est expressément qualifié de ferme dans le devis.

Article 5. Collaboration du client

Le client fournit en temps utile les informations, accès, contenus et licences nécessaires à l'exécution des services, et garantit qu'il dispose des droits requis sur ce qu'il confie au prestataire. Il désigne un interlocuteur habilité à prendre les décisions courantes. Les conséquences d'un retard ou d'une carence du client dans cette collaboration (délais, coûts supplémentaires raisonnables) sont à sa charge.

Article 6. Prix

Les prix s'entendent hors TVA et hors frais exposés avec l'accord du client (déplacements, licences de tiers). Les prestations en régie sont facturées au temps passé, au tarif convenu. Pour les services récurrents, le prestataire peut réviser ses tarifs une fois par an moyennant un préavis écrit de 30 jours ; si la hausse excède l'évolution de l'indice santé depuis la dernière fixation du prix, le client peut résilier le service concerné, sans indemnité, avant la prise d'effet du nouveau tarif.

Article 7. Facturation et paiement

Les factures sont payables dans les 15 jours calendrier suivant leur date d'émission. À défaut de paiement à l'échéance, le solde produit de plein droit et sans mise en demeure un intérêt au taux prévu par l'article 5 de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, et le client est redevable de l'indemnité forfaitaire de 40 EUR pour frais de recouvrement, sans préjudice des autres frais de recouvrement raisonnables. Toute contestation d'une facture est motivée et adressée par écrit dans les 15 jours calendrier de sa réception ; la partie non contestée reste due à l'échéance, et les intérêts sur la partie contestée ne courent qu'à compter du règlement de la contestation si celle-ci est fondée. Les factures avec un client belge assujetti à la TVA sont structurées et transmises via Peppol, obligatoire depuis le 1er janvier 2026.

Après mise en demeure restée sans effet pendant 15 jours calendrier, le prestataire peut suspendre l'exécution des services jusqu'au paiement complet, sans que cette suspension ouvre un droit à indemnité pour le client.

Article 8. Durée et fin du contrat

Les missions ponctuelles prennent fin à leur achèvement. Les services récurrents sont conclus pour une durée indéterminée, sauf durée initiale convenue au devis ; chaque partie peut y mettre fin par écrit moyennant un préavis d'un mois, quel que soit le service.

Chaque partie peut résilier le contrat, en tout ou pour le service concerné, avec effet immédiat et sans indemnité, en cas de manquement grave de l'autre partie non réparé dans les 15 jours calendrier d'une mise en demeure écrite, ainsi qu'en cas de faillite, de liquidation ou d'insolvabilité manifeste de l'autre partie. Le prestataire peut en outre suspendre ou résilier dans les conditions prévues par la politique d'utilisation acceptable.

La fin du contrat, quelle qu'en soit la cause, ne dispense pas le client de payer les services exécutés jusqu'à la date d'effet.

Article 9. Réversibilité et changement de fournisseur

À la fin d'un service récurrent, le prestataire restitue au client, à première demande faite dans les 30 jours calendrier, ses données dans un format structuré, couramment

utilisé et lisible par machine, et l'assiste raisonnablement dans la migration.

Pour l'hébergement et les services gérés, le changement de fournisseur suit en outre l'article 25 du règlement (UE) 2023/2854 sur les données : le client notifie sa demande de changement avec le préavis d'un mois de l'article 8 ; la transition de 30 jours calendrier débute à l'expiration de ce préavis, prorogeable une fois par le client pour la durée qu'il estime appropriée, et par le prestataire jusqu'à sept mois si 30 jours sont techniquement impossibles, moyennant notification motivée dans les 14 jours ouvrables de la demande de changement ; la récupération des données reste possible au moins 30 jours calendrier de plus après la transition. Les catégories exportables figurent au registre des structures et formats. Une fois cette période de récupération close et le changement mené à bien, les données sont effacées des systèmes du prestataire, sous réserve d'une obligation légale de conservation. Les frais, limités aux coûts directs jusqu'au 11 janvier 2027, disparaissent ensuite.

Article 10. Propriété intellectuelle

Les droits patrimoniaux sur les livrables créés pour le client lui sont cédés au paiement intégral des sommes dues, pour le monde entier et la durée légale de protection, et couvrent la reproduction, la représentation, la communication au public, l'adaptation, la modification et la distribution. Restent la propriété du prestataire ses méthodes, son savoir-faire, ses outils et composants génériques ; le client en reçoit, dans la mesure où les livrables les incorporent, une licence non exclusive, non transférable et perpétuelle d'utilisation. Les composants sous licence libre restent régis par leurs licences propres.

Lorsqu'une partie d'un livrable est générée par une intelligence artificielle sans intervention créative humaine suffisante pour ouvrir un droit d'auteur, le prestataire cède au client les droits qui existeraient sur elle, sans en garantir la protégeabilité. Le prestataire ne cite le client en référence commerciale qu'avec son accord écrit préalable.

Article 11. Confidentialité

Chaque partie protège les informations confidentielles de l'autre avec le même soin que les siennes, ne les utilise que pour l'exécution du contrat et ne les divulgue qu'à ses collaborateurs et sous-traitants tenus d'obligations équivalentes. Cette obligation survit cinq ans à la fin du contrat. Elle ne s'applique pas aux informations devenues publiques sans faute, déjà connues licitement, développées de manière indépendante

ou dont la divulgation est exigée par la loi ou une autorité, auquel cas la partie concernée en informe l'autre sans délai lorsque c'est permis.

Article 12. Protection des données personnelles

Chaque partie traite en qualité de responsable du traitement les données de contact des interlocuteurs de l'autre partie, pour la gestion de la relation contractuelle. Lorsque le prestataire traite des données personnelles pour le compte du client dans le cadre des services, l'accord de sous-traitance de données fait partie intégrante du contrat et prévaut sur les présentes conditions pour ces traitements.

Article 13. Garanties

Le prestataire garantit que les services sont fournis conformément à la description convenue et aux règles de l'art. Pour les développements logiciels, il corrige sans frais les anomalies reproductibles signalées par écrit dans les trois mois de la livraison, pour autant qu'elles soient imputables au livrable et non à une modification, une utilisation non conforme ou un environnement non convenu. Sauf stipulation expresse, le prestataire ne garantit ni un résultat commercial, ni l'absence totale d'erreurs, ni l'aptitude des livrables à un usage non convenu. Les produits et services de tiers sont fournis avec les seules garanties de leurs éditeurs.

Le prestataire garantit l'absence de contrefaçon sciente d'un droit de propriété intellectuelle d'un tiers, hors contenus, composants identifiés ou usage non conforme du client ; en cas de réclamation fondée, il obtient, modifie ou remplace le livrable, ou rembourse son prix, dans les limites de l'article 14.

Article 14. Responsabilité

La responsabilité totale du prestataire au titre du contrat, toutes causes confondues, est limitée aux montants facturés et payés pour les services à l'origine du dommage au cours des douze mois précédant le fait générateur. Le prestataire ne répond pas des dommages indirects ou consécutifs : perte de profit, de chiffre d'affaires, de clientèle, d'économies escomptées, ou atteinte à la réputation, ni, pour l'hébergement et les services gérés, de la perte de données antérieure au dernier point de restauration disponible lorsqu'une prestation de sauvegarde est prévue au devis, ni, à défaut d'une telle prestation, de la perte de données qui ne lui est pas imputable à faute.

Ces limitations ne s'appliquent pas en cas de dol, de faute intentionnelle ou de faute grave, de manquement à une obligation essentielle du contrat, de décès ou de dommage corporel, ni dans les cas où la loi interdit de limiter la responsabilité. Aucune stipulation des présentes n'a pour objet de vider le contrat de sa substance. Toute réclamation est notifiée par écrit dans un délai raisonnable après la découverte du dommage.

Article 15. Force majeure et changement de circonstances

Aucune partie ne répond d'un manquement causé par un événement de force majeure, c'est-à-dire un événement échappant à son contrôle raisonnable et rendant l'exécution impossible, en ce compris les pannes généralisées d'infrastructures tierces, les cyberattaques d'ampleur et les décisions d'autorités. L'exécution est suspendue pendant l'événement ; si celui-ci excède 60 jours calendrier, chaque partie peut résilier le service affecté sans indemnité. En cas de changement de circonstances au sens de l'article 5.74 du Code civil rendant l'exécution excessivement onéreuse, les parties renégocient de bonne foi.

Article 16. Sous-traitance et cession

Le prestataire peut sous-traiter tout ou partie des services sous sa responsabilité ; la sous-traitance de traitements de données personnelles est régie par l'accord de sous-traitance de données. Aucune partie ne cède le contrat sans l'accord écrit de l'autre, si ce n'est dans le cadre d'une restructuration ou d'une cession d'activité, moyennant information écrite.

Article 17. Non-sollicitation

Pendant la durée du contrat et douze mois après sa fin, le client s'abstient d'engager ou de solliciter directement, à quelque titre que ce soit, un collaborateur ou un sous-traitant du prestataire ayant participé aux services, sauf accord écrit. En cas de manquement, le client est redevable envers le prestataire d'une indemnité forfaitaire égale à trois mois de la rémunération brute de la personne concernée, estimation raisonnable du coût de son remplacement, sans préjudice du droit de chaque partie de prouver un dommage moindre ou plus élevé.

Article 18. Hébergement et services gérés

Les services d'hébergement et les services gérés sont fournis dans les conditions complémentaires suivantes. Le client reste seul responsable des contenus, applications et données qu'il héberge ou fait héberger ; il respecte la politique d'utilisation acceptable, qui décrit aussi la procédure de signalement des contenus illicites et les mesures que le prestataire peut prendre, conformément au règlement (UE) 2022/2065. Lorsque le devis y renvoie, les niveaux de service, les fenêtres de maintenance et les crédits applicables sont fixés par l'accord de niveau de service. Les données du client restent sa propriété ; leur restitution est régie par l'article 9.

Article 19. Réception des livrables et demandes de modification

Le client teste le livrable et notifie par écrit ses réserves motivées dans les 15 jours calendrier de sa mise à disposition ; à défaut, il est réputé réceptionné. Le prestataire corrige les réserves fondées et le soumet à nouveau au même délai, sans préjudice de la garantie de l'article 13.

Toute demande modifiant le périmètre, les délais ou le prix fait l'objet d'un avenant écrit signé des deux parties, précisant son impact sur délai et prix ; à défaut, le prestataire n'exécute pas la demande. Une demande urgente peut être exécutée sur confirmation écrite simplifiée, l'avenant étant régularisé sans délai.

Article 20. Dispositions diverses

Le contrat constitue l'intégralité de l'accord des parties sur son objet. Si une clause est déclarée nulle ou inopposable, les autres demeurent, et la clause est remplacée par une stipulation valable d'effet équivalent. Le fait de ne pas se prévaloir d'un droit n'emporte pas renonciation. Les notifications se font par écrit, l'email faisant foi entre les parties ; lorsqu'ils existent, les registres électroniques du prestataire (acceptations en ligne, journaux d'horodatage) sont admis comme preuve. Le prestataire peut modifier les présentes conditions pour l'avenir moyennant un préavis écrit de 30 jours pour les services récurrents ; si la modification est défavorable au client, celui-ci peut résilier le service concerné avant sa prise d'effet, sans indemnité. Les présentes conditions sont établies en français ; toute traduction est indicative, le français prévalant.

Restent applicables après la fin du contrat les articles 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 17 et 21.

Article 21. Droit applicable et juridiction

Le contrat est régi par le droit belge. Les parties recherchent une solution amiable avant toute action. À défaut, les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Namur sont seuls compétents, le tribunal de l'entreprise de Liège, division Namur, connaissant des litiges entre entreprises.