



Conditions générales de vente et de prestation de services

Version du 30 septembre 2026

Ces conditions font partie de chaque devis signé. Les dispositions propres aux clients consommateurs (particuliers) sont indiquées comme telles.

1 Identification et définitions

- 1.1 Biancola Studio est le nom commercial de Samuel Biancola, entrepreneur indépendant (personne physique), établi Rue du Vieux Bac 17/1, 4140 Sprimont (Belgique), numéro d'entreprise 1042.925.192, numéro de TVA BE 1042.925.192 (régime de la franchise de taxe). Contact : samuel@biancolastudio.com · +32 498 73 71 62 · www.biancolastudio.com (ci-après « le Prestataire »).
- 1.2 Le « Client » désigne toute personne physique ou morale qui demande un devis, passe commande ou bénéficie d'une prestation du Prestataire. Le « Client consommateur » désigne une personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Les dispositions propres au Client consommateur priment sur les autres clauses des présentes conditions.

2 Champ d'application et acceptation

- 2.1 Les présentes conditions générales s'appliquent à tous les devis, commandes, prestations et factures du Prestataire, notamment : l'analyse et l'audit des processus (dont « Biancola Audit »), la conception et le développement d'applications, d'outils métiers et de sites internet, l'automatisation et l'intégration de logiciels, la publication d'applications sur les stores, la maintenance et l'accompagnement (dont « Biancola Care ») et les interventions ponctuelles.
- 2.2 Les produits numériques vendus en ligne par l'intermédiaire d'une plateforme tierce (par exemple des guides téléchargeables) sont régis par les conditions de cette plateforme.
- 2.3 Les conditions particulières figurant dans le devis signé priment sur les présentes conditions générales. Les conditions générales ou d'achat du Client ne s'appliquent que si le Prestataire les a acceptées expressément et par écrit.
- 2.4 Les présentes conditions sont jointes à chaque devis (en PDF) et peuvent être consultées à tout moment sur www.biancolastudio.com/conditions-generales. Elles s'appliquent à toute commande passée après que le Client les a reçues. En signant le devis, le Client déclare les avoir reçues, lues et acceptées. Pour une prestation commandée sans devis signé (intervention ponctuelle, maintenance demandée par e-mail ou par téléphone), le Prestataire communique au Client le lien vers les présentes conditions avant de commencer ; la confirmation de la commande par le Client vaut acceptation. Le lien repris sur les factures est un simple rappel.

3 Devis et commande

- 3.1 L'appel de découverte (environ 30 minutes) est gratuit et sans engagement. Le « Biancola Audit » et toutes les autres prestations sont payants, selon devis.
- 3.2 Sauf mention contraire, un devis est valable 30 jours à compter de sa date d'émission.
- 3.3 La commande est ferme dès que le Prestataire reçoit le devis accepté par le Client : signature manuscrite, signature électronique ou accord écrit par e-mail. Les travaux commencent à la réception de l'acompte. Pour le Client consommateur, l'article 16bis s'applique (droit de rétractation et début des travaux).
- 3.4 Toute demande qui sort du périmètre décrit dans le devis (nouvelle fonctionnalité, écran, intégration, modification importante) fait l'objet d'un devis complémentaire ou d'une estimation, à accepter par écrit avant son exécution. Aucun coût supplémentaire n'est facturé sans accord écrit préalable du Client.

4 Prix, frais et comptes

- 4.1 Les prix sont exprimés en euros. Pour un Client entreprise, ils s'entendent hors TVA. Pour un Client consommateur, le prix indiqué est le prix total à payer, toutes taxes comprises.

- 4.2** Tant que le Prestataire relève du régime de la franchise de taxe des petites entreprises (articles 56bis et suivants du Code de la TVA), il ne facture pas de TVA et ses factures portent la mention « Régime particulier de la franchise de taxe ». Si ce régime prend fin, notamment parce que le chiffre d'affaires du Prestataire dépasse le seuil légal, la TVA applicable s'ajoute aux prix hors TVA convenus avec un Client entreprise, pour les montants facturés à partir de cette date, y compris pour les projets en cours et la maintenance. Le Prestataire en informe le Client par écrit dès qu'il en a connaissance ; le Client peut alors mettre fin à la maintenance conformément à l'article 9.3. Pour un Client consommateur, le prix total convenu ne change pas.
- 4.3** Les interventions en dehors d'un forfait ou d'un contrat de maintenance sont facturées au taux horaire indiqué dans le devis ou, à défaut, au taux horaire communiqué par écrit au Client avant l'intervention, avec un minimum d'une heure par intervention. Au-delà de la première heure, le temps est compté par quart d'heure commencé. Les déplacements sont facturés s'ils sont prévus au devis.
- 4.4** Les frais de services tiers nécessaires au projet sont à la charge du Client et ne constituent pas une marge du Prestataire, notamment : comptes développeur Apple et Google, commissions des stores, hébergement, stockage et diffusion de vidéos, envoi d'e-mails, prestataire de paiement, nom de domaine, logiciels et services en ligne (API). Ils sont payés directement par le Client au fournisseur ou, avec son accord préalable, refacturés à prix coûtant.
- 4.5** Les comptes nécessaires au projet (nom de domaine, hébergement, base de données, comptes développeur Apple et Google, prestataire de paiement, service d'envoi d'e-mails) sont ouverts au nom du Client, avec ses coordonnées de facturation. Le Client donne au Prestataire un accès personnel (membre d'équipe ou administrateur délégué) et garde toujours l'accès principal. Si un service est ouvert provisoirement au nom du Prestataire pour gagner du temps, il est transféré au Client au plus tard à la fin de la collaboration. À la fin de la collaboration, le Prestataire rend les accès qu'il détenait et supprime les siens à la demande du Client.

5 Facturation et paiement

- 5.1** Sauf mention contraire dans le devis : un acompte de 40 % est facturé à la signature et le solde de 60 % à la livraison de la version complète du livrable (article 7.1). La maintenance est facturée chaque mois, au début du mois, à partir de la mise en production. Les interventions ponctuelles sont facturées après leur réalisation, au plus tard à la fin du mois.
- 5.2** Les factures sont payables par virement bancaire sur le compte indiqué sur la facture, dans les 15 jours de leur date d'émission.
- 5.3** Toute contestation d'une facture doit être adressée par écrit et motivée, en précisant les éléments contestés, dans les 15 jours de sa réception. Si le Client est une entreprise, une facture qui n'est pas contestée dans ce délai est présumée acceptée, sauf preuve contraire. La partie non contestée reste payable à l'échéance. Pour le Client consommateur, ce délai n'empêche pas une contestation ultérieure ; le Prestataire lui fournit sur demande les pièces justificatives de la dette.
- 5.4** Si le Client est une entreprise, tout montant impayé à l'échéance produit de plein droit et sans mise en demeure un intérêt de retard au taux fixé par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. Le Prestataire a en outre droit à l'indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement prévue par cette loi, sans préjudice d'une indemnisation raisonnable des frais de recouvrement supplémentaires dûment justifiés.
- 5.5** Si le Client est un consommateur et ne paie pas une facture à l'échéance, le Prestataire lui envoie un premier rappel gratuit. Le Client dispose alors de 14 jours calendrier pour payer ; ce délai commence le troisième jour ouvrable après l'envoi du rappel par courrier, ou le lendemain de son envoi par e-mail. À défaut de paiement dans ce délai, le Prestataire peut réclamer :
- a) des intérêts de retard au taux prévu à l'article 5, alinéa 2, de la loi du 2 août 2002, calculés sur le montant restant dû ;
 - b) une indemnité forfaitaire de 20 € si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150 € ; de 30 € plus 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 € et 500 € si le montant restant dû est compris entre 150,01 € et 500 € ; de 65 € plus 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 €, avec un maximum de 2 000 €, si le montant restant dû dépasse 500 €. Pour la maintenance, les rappels liés à trois échéances impayées par année civile sont gratuits ; chaque rappel suivant coûte au maximum 7,50 €, plus les frais postaux.
- 5.6** En cas de non-paiement 8 jours après une mise en demeure restée sans effet (pour le Client consommateur : à l'expiration du délai de 14 jours prévu à l'article 5.5), le Prestataire peut suspendre l'exécution de ses prestations, y compris la maintenance, jusqu'au paiement complet, sans que le Client puisse réclamer une indemnité.

6 Délais et collaboration du Client

- 6.1 Le planning est fixé ensemble à la signature, en fonction de la date à laquelle le Client remet ses contenus et ses accès. Sauf engagement exprès et écrit sur une date ferme, les délais sont indicatifs. En cas de retard important imputable au Prestataire, le Client peut le mettre en demeure par écrit de livrer dans un délai raisonnable, d'au moins 15 jours ; à défaut, l'article 16.2 s'applique.
- 6.2 Le Client s'engage à fournir en temps utile les contenus (textes, images, vidéos, logos, données), les accès et les informations nécessaires, à désigner une personne de contact et à donner ses retours et validations dans un délai raisonnable, en principe 10 jours ouvrables.
- 6.3 Tout retard du Client, ou d'un tiers dont l'intervention est nécessaire (notamment la validation des applications par Apple ou Google), décale le planning d'autant, sans responsabilité du Prestataire.
- 6.4 Si le projet est suspendu du fait du Client pendant plus de 60 jours, le Prestataire peut facturer les travaux déjà réalisés, au prorata du prix convenu.
- 6.5 Le Client reste responsable de son activité et des règles propres à son secteur (par exemple le secret professionnel et les règles applicables aux professionnels de santé), des contenus et informations qu'il publie, des mentions légales et de la politique de confidentialité de son site ou de son application, ainsi que de l'usage qu'il fait des outils livrés. Si le Prestataire remarque un problème évident, il le signale au Client, sans que cela constitue un conseil juridique.

7 Livraison, validation et publication sur les stores

- 7.1 La livraison est la mise à disposition de la version complète du livrable prévue au devis : version de test complète, mise en ligne ou soumission aux stores, selon le devis. Les maquettes, prototypes et versions intermédiaires ne valent pas livraison.
- 7.2 Le Client dispose de 10 jours ouvrables à compter de la livraison pour tester le livrable et signaler par écrit, de façon précise, toute non-conformité au devis. Le Prestataire corrige les non-conformités signalées dans un délai raisonnable, puis livre à nouveau.
- 7.3 Le livrable est réputé validé à l'expiration de ce délai si le Client n'a signalé aucune non-conformité par écrit, ou dès que le Client l'utilise réellement dans son activité (par exemple en ouvrant l'application à ses clients ou à ses patients), si cette utilisation intervient plus tôt. Une mise en ligne ou une soumission aux stores faite pour les tests ne vaut pas validation. La validation couvre les défauts apparents ; les anomalies découvertes ensuite sont traitées selon l'article 8.
- 7.4 Pour les applications mobiles, le Prestataire effectue la soumission et les ajustements demandés par Apple et Google dans le périmètre du devis. Il ne maîtrise ni leurs décisions ni leurs délais. Les ajustements exigés par les stores en raison du contenu ou du modèle économique fourni par le Client, ou d'un changement de leurs règles, sont facturés s'ils sortent du périmètre du devis.
- 7.5 Pour la publication sur les stores, le Client ouvre les comptes développeur Apple et Google à son nom, en accepte les conditions et en paie les frais. Pour un compte au nom d'une société, Apple et Google demandent un numéro D-U-N-S, que le Client obtient dès le début du projet. Si le compte Google Play est un compte personnel récent, Google peut exiger un test fermé avec plusieurs testeurs pendant une période minimale avant la publication : le Client fournit ces testeurs. Le Client fournit la politique de confidentialité de l'application et répond de l'exactitude des informations déclarées aux stores sur son activité et ses données (par exemple pour une application liée à la santé). Ces délais décalent le planning conformément à l'article 6.3.
- 7.6 Pour le Client consommateur, la validation prévue à l'article 7.3 ne le prive pas de la garantie légale de conformité visée à l'article 8.3.

8 Garantie

- 8.1 Pendant 3 mois à compter de la validation, le Prestataire corrige gratuitement les anomalies reproductibles qui lui sont imputables et qui affectent le périmètre livré.
- 8.2 Cette garantie ne couvre pas : les modifications faites par le Client ou par un tiers, une utilisation non conforme, les évolutions des systèmes d'exploitation, navigateurs, stores ou services tiers (API, hébergement, paiement), ni les nouvelles demandes. Ces interventions relèvent du contrat de maintenance ou sont facturées au taux horaire.
- 8.3 Cette garantie s'ajoute aux droits que la loi reconnaît au Client en cas de défaut de la prestation ; elle ne les limite pas. Le Client consommateur bénéficie en outre de la garantie légale de conformité des contenus et services numériques (articles 1701/1 à 1701/19 de l'ancien Code civil) : pour une fourniture unique, le Prestataire répond des

défauts de conformité qui existent au moment de la fourniture et apparaissent dans les deux ans ; pour un service fourni en continu (hébergement, maintenance), il répond des défauts qui apparaissent pendant la durée du contrat. Les exclusions de l'article 8.2 ne limitent pas cette garantie légale.

9 Maintenance (Biancola Care)

- 9.1** Le contenu du contrat de maintenance est décrit dans le devis : notamment la maintenance corrective, les mises à jour de sécurité, la vérification du bon fonctionnement, l'assistance, le suivi des services techniques et, le cas échéant, l'ajout de contenus dans la limite prévue. Sauf mention contraire, la maintenance commence à la mise en production du livrable.
- 9.2** La maintenance ne comprend pas la création de nouvelles fonctionnalités, de nouveaux modules ou de nouvelles intégrations, la refonte importante d'une interface ni le développement d'une nouvelle version. Ces éléments font l'objet d'un devis séparé.
- 9.3** Sauf mention contraire dans le devis, la maintenance est conclue pour une durée indéterminée, sans durée minimale. Chaque partie peut y mettre fin à tout moment par écrit (l'e-mail suffit). La fin prend effet le dernier jour du mois qui suit celui de la demande ; ce mois reste dû. Les mois déjà payés ne sont pas remboursés.
- 9.4** Les demandes sont traitées en priorité, dans les meilleurs délais, sans délai d'intervention garanti sauf mention contraire dans le devis.
- 9.5** Le prix de la maintenance peut être revu au maximum une fois par an, pour tenir compte de l'évolution des coûts (indice des prix à la consommation, coût des outils et des services techniques). Le Prestataire en informe le Client par écrit au moins deux mois à l'avance, en indiquant le nouveau prix et sa raison. Le Client peut alors mettre fin à la maintenance, sans frais ni indemnité, avec effet au plus tard à la date d'entrée en vigueur du nouveau prix.
- 9.6** Si une facture de maintenance reste impayée 8 jours après une mise en demeure, le Prestataire peut suspendre la maintenance (article 5.6). Si elle reste impayée 30 jours après la mise en demeure, il peut mettre fin à la maintenance par écrit. Le Prestataire ne met jamais volontairement l'application hors ligne : elle continue de fonctionner sur les comptes du Client, sans surveillance ni mise à jour de sa part.

10 Propriété intellectuelle

- 10.1** Après le paiement intégral du prix du projet (et, pour les évolutions réalisées dans le cadre de la maintenance, après le paiement de la facture correspondante), le Prestataire cède au Client, à titre exclusif, ses droits patrimoniaux d'auteur et, plus largement, ses droits de propriété intellectuelle sur les créations réalisées spécifiquement pour lui dans le cadre du devis signé, de ses avenants et, pendant sa durée, du contrat de maintenance. Sont visés les genres d'œuvres suivants : logiciels et code source spécifiques, bases de données, maquettes, interfaces, éléments graphiques, textes et documentation. La cession vaut pour le monde entier et pour toute la durée légale de protection, pour les modes d'exploitation connus à la date du devis, à savoir : la reproduction sur tout support, l'installation, le chargement, l'exécution et l'hébergement ; l'adaptation, la modification, la correction, la traduction, l'intégration dans d'autres logiciels et la création de nouvelles versions, par le Client ou par un tiers de son choix ; la distribution et la communication au public, notamment par internet, sur les stores d'applications et par téléchargement ; la concession de licences d'utilisation aux utilisateurs finaux ; l'exploitation commerciale ou non commerciale ; la cession ou la licence de ces droits à des tiers, notamment en cas de vente de l'activité du Client. Le prix indiqué dans le devis comprend la rémunération de cette cession pour chacun de ces modes d'exploitation ; aucune autre rémunération n'est due. Les éléments qui ne seraient pas protégés par le droit d'auteur (par exemple du code produit à l'aide d'outils d'intelligence artificielle) sont remis au Client aux mêmes conditions : le Prestataire s'engage à ne pas s'opposer à leur exploitation par le Client et à ne pas les réutiliser tels quels pour un tiers.
- 10.2** Jusqu'au paiement intégral, le Client dispose d'un droit d'utilisation provisoire et non exclusif, limité aux tests, à la validation et, le cas échéant, à la mise en ligne prévue au devis. Ce droit prend fin si le solde n'est pas payé 8 jours après une mise en demeure restée sans effet (pour le Client consommateur : à l'expiration du délai prévu à l'article 5.5).
- 10.3** Le Prestataire reste titulaire de ses outils, bibliothèques, composants réutilisables, modèles et savoir-faire préexistants ou développés indépendamment du projet, et il le signale au Client lorsqu'ils constituent une part importante du livrable. Dès le paiement intégral, le Client reçoit sur ces éléments, tels qu'ils sont intégrés au livrable, une licence non exclusive, gratuite et irrévocable, pour le monde entier et pour toute la durée des droits. Cette licence lui permet de les reproduire, de les utiliser, de les modifier et de les maintenir, lui-même ou par un tiers de son choix (notamment un autre prestataire), pour l'exploitation et l'évolution du livrable. Elle se transmet

avec le livrable en cas de cession de celui-ci. Elle ne permet pas de commercialiser ces éléments séparément du livrable.

- 10.4** Le livrable peut intégrer des composants open source et des services tiers, qui restent soumis à leurs propres licences. Le Prestataire choisit des composants dont la licence permet l'usage prévu au devis, notamment la publication sur les stores et l'exploitation commerciale. Sans l'accord écrit préalable du Client, il n'intègre aucun composant dont la licence obligerait le Client à publier son propre code source (par exemple GPL ou AGPL). Il remet avec le code source la liste des principaux composants et de leurs licences. Le Client s'engage à respecter ces licences.
- 10.5** Le Client garantit détenir tous les droits sur les contenus qu'il fournit (textes, images, vidéos, logos, marques, données) et garantit le Prestataire contre toute réclamation de tiers à ce sujet.
- 10.6** Après paiement intégral, le Prestataire remet au Client, sur simple demande et dans les 15 jours ouvrables : le code source complet dans sa dernière version (dépôt Git ou archive), la documentation technique utile, une exportation des données dans un format courant et lisible par machine, les fichiers de design et la liste des services et accès utilisés. En fin de collaboration, il remet une sauvegarde complète, transfère ou rend tous les accès et apporte jusqu'à 2 heures d'aide gratuite à la migration ; au-delà, l'aide est facturée au taux horaire ou sur devis. Les données personnelles du Client et de ses utilisateurs lui sont toujours restituées, même si une facture reste impayée, puis supprimées conformément à l'article 13.3, h).
- 10.7** Pour les créations cédées, le Prestataire autorise le Client à les modifier, les adapter, les corriger et les faire évoluer, lui-même ou par un tiers, et accepte que son nom ne figure pas sur le livrable, sauf mention convenue dans le devis. Il conserve le droit de s'opposer à toute déformation ou modification préjudiciable à son honneur ou à sa réputation, ainsi que le droit de présenter le projet dans les conditions de l'article 11.

11 Références

- 11.1** Sauf refus écrit du Client entreprise, le Prestataire peut mentionner son nom et son logo et présenter le projet réalisé (captures d'écran, vidéos de démonstration) dans son portfolio et sa communication, sans divulguer d'information confidentielle. Si le Client est une personne physique (consommateur ou indépendant exerçant sous son nom), le Prestataire ne le cite qu'avec son accord écrit préalable.
- 11.2** Les captures d'écran et les vidéos ne montrent que des données fictives. Aucune donnée personnelle réelle des utilisateurs, patients ou clients du Client n'y apparaît.

12 Confidentialité

- 12.1** Chaque partie garde confidentielles les informations non publiques reçues de l'autre partie dans le cadre de la collaboration, pendant toute sa durée et pendant 5 ans après sa fin. Pour les données personnelles, les données de santé et les informations couvertes par le secret professionnel du Client, cette obligation s'applique sans limite de durée.

13 Données personnelles

- 13.1** Le Prestataire traite les données de contact du Client en qualité de responsable du traitement, pour la gestion de la relation commerciale, conformément à sa politique de confidentialité, disponible sur www.biancolastudio.com/politique-de-confidentialite.
- 13.2** Lorsque le Prestataire traite des données personnelles pour le compte du Client, par exemple les données des utilisateurs ou des patients d'une application qu'il développe, héberge ou maintient, le Client est responsable du traitement et le Prestataire est son sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD. Le devis précise l'objet et la durée du traitement, sa nature et sa finalité, les types de données, les catégories de personnes concernées et les sous-traitants ultérieurs. À défaut, le traitement a pour seul objet et seule finalité l'exécution des prestations du devis (développement, tests, mise en ligne, hébergement, maintenance, assistance), pour la durée de ces prestations.
- 13.3** Le Prestataire s'engage à :
- a) traiter les données uniquement sur instruction documentée du Client (le devis, les présentes conditions et ses demandes écrites), y compris pour tout transfert hors de l'Union européenne, et prévenir immédiatement le Client s'il estime qu'une instruction viole la réglementation ;
 - b) veiller à ce que toute personne autorisée à traiter les données soit tenue à la confidentialité, sans limite de durée ;

- c) prendre les mesures de sécurité appropriées prévues à l'article 32 du RGPD, renforcées pour les données de santé : chiffrement des communications, contrôle des accès, authentification forte et, lorsqu'il assure l'hébergement, sauvegardes et possibilité de restauration ;
- d) ne faire appel à un autre sous-traitant (hébergement, base de données, envoi d'e-mails, stockage de fichiers...) qu'en vertu de l'autorisation générale donnée par les présentes : la liste figure dans le devis ou est communiquée sur demande, le Prestataire informe le Client par écrit de tout ajout ou remplacement et le Client peut s'y opposer pour un motif raisonnable dans les 15 jours ; le Prestataire impose à ces sous-traitants les mêmes obligations et reste responsable de leur respect ; il privilégie un hébergement dans l'Union européenne, et tout transfert hors de l'Union européenne repose sur une garantie prévue au chapitre V du RGPD ;
- e) aider le Client, dans la mesure du possible, à répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées ;
- f) aider le Client à respecter ses obligations prévues aux articles 32 à 36 du RGPD (sécurité, violations, analyse d'impact, consultation préalable) ;
- g) notifier au Client toute violation de données personnelles dans les meilleurs délais, au plus tard 48 heures après en avoir pris connaissance, avec les informations utiles ;
- h) au terme des prestations, au choix du Client, lui restituer les données puis supprimer les copies existantes, sauf obligation légale de conservation ; les données personnelles sont restituées dans tous les cas, même en cas de litige sur le paiement ;
- i) mettre à la disposition du Client les informations nécessaires pour démontrer le respect du présent article et permettre des audits raisonnables, aux frais du Client, moyennant un préavis de 30 jours ;
- j) ne jamais introduire de données personnelles réelles dans des outils d'intelligence artificielle, de test ou de démonstration sans l'accord écrit préalable du Client, et utiliser des données fictives pour les tests et les démonstrations.

13.4 Pour les données concernant la santé, le Prestataire désigne les personnes qui y ont accès (en principe lui seul), tient cette liste à la disposition de l'Autorité de protection des données et veille à ce que ces personnes soient tenues à la confidentialité (article 9 de la loi du 30 juillet 2018).

13.5 Le Client, responsable du traitement, détermine les finalités et les moyens essentiels du traitement. Il dispose d'une base légale et, pour les données de santé, d'une exception prévue à l'article 9.2 du RGPD. Il informe les personnes concernées, publie la politique de confidentialité de son application ou de son site, vérifie si une analyse d'impact est nécessaire (article 35 du RGPD), tient son registre des traitements et respecte le secret professionnel auquel il est tenu. Avant le début des travaux, il informe le Prestataire par écrit de tout traitement de données sensibles, notamment de santé.

14 Responsabilité

14.1 Le Prestataire s'engage à livrer les fonctionnalités décrites dans le devis, conformes à celui-ci. Pour le reste, notamment la disponibilité et les performances des services tiers et les résultats commerciaux attendus par le Client, il est tenu d'une obligation de moyens : il met en œuvre son savoir-faire et les règles de l'art.

14.2 Le Prestataire n'est pas responsable des dommages indirects (perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de clientèle ou d'image), ni des interruptions ou défaillances des services tiers (hébergement, stores, API, prestataires de paiement) qui ne lui sont pas imputables, ni des décisions d'Apple ou de Google, ni des conséquences des contenus fournis par le Client ou de modifications faites par le Client ou par des tiers.

14.3 Le Client reste responsable de la sauvegarde de ses données, sauf si le devis ou le contrat de maintenance confie les sauvegardes au Prestataire. Dans ce cas, le Prestataire répond de la perte de données qui résulte d'un manquement à cette obligation, dans les limites de l'article 14.4.

14.4 Sauf dans les cas visés à l'article 14.5, la responsabilité totale du Prestataire, qu'elle soit contractuelle ou extracontractuelle, est limitée au prix hors TVA prévu au devis pour la prestation à l'origine du dommage ; pour la maintenance, au montant facturé au cours des 12 mois qui précèdent le fait dommageable.

14.5 Ces exclusions et limitations ne s'appliquent pas en cas de dol, de faute intentionnelle ou de faute grave du Prestataire, en cas d'atteinte à la vie ou à l'intégrité physique d'une personne, ni lorsque la loi l'interdit.

14.6 Si le Client est un consommateur, les articles 14.2 à 14.4 ne s'appliquent pas à l'inexécution des prestations principales du contrat et ne limitent pas ses droits légaux, notamment la garantie légale de conformité.

15 Force majeure

- 15.1 Aucune partie n'est responsable d'un retard ou d'une inexécution dû à un événement qui ne lui est pas imputable, qu'elle ne pouvait raisonnablement prévoir et dont elle ne pouvait éviter les conséquences (notamment panne majeure d'un fournisseur, cyberattaque, catastrophe, grève, maladie grave ou accident du Prestataire). La partie empêchée en informe l'autre par écrit, sans délai. Les obligations concernées sont suspendues pendant l'empêchement et les délais sont prolongés d'autant. Si l'empêchement dure plus de 2 mois, chaque partie peut mettre fin au contrat par écrit, sans indemnité ; les prestations déjà réalisées restent dues.

16 Annulation et résiliation

- 16.1 Le Client entreprise peut annuler sa commande par écrit à tout moment. Il doit alors au Prestataire, à titre d'indemnité forfaitaire (réservation du planning, travail préparatoire et manque à gagner), le plus élevé des deux montants suivants : l'acompte prévu au devis, ou la valeur des travaux déjà réalisés, calculée au prorata du prix convenu. L'acompte déjà payé est déduit de ce montant ; s'il n'a pas encore été payé, il reste dû. Réciproquement, si le Prestataire renonce sans motif légitime (manquement du Client ou force majeure) à exécuter un devis signé, il rembourse l'acompte reçu et verse au Client une indemnité d'un montant équivalent.
- 16.2 En cas de manquement grave d'une partie à ses obligations, l'autre partie peut lui adresser une mise en demeure écrite qui indique les manquements reprochés. Si cette mise en demeure reste sans effet pendant 15 jours, elle peut mettre fin au contrat, sans intervention préalable d'un juge, par une notification écrite qui rappelle ces manquements. Les prestations conformes réalisées jusqu'à cette date, et dont le Client garde l'utilité, restent dues. Chaque partie conserve le droit de demander la réparation de son dommage, dans les limites de l'article 14.
- 16.3 Si le Client est un consommateur, l'article 16bis s'applique. Après le délai de rétractation, s'il annule sa commande, il paie uniquement le travail réellement réalisé jusqu'à l'annulation, au prorata du prix convenu, et les frais tiers déjà engagés avec son accord, sur justificatifs ; le solde éventuel de l'acompte lui est remboursé dans les 14 jours. Si le Prestataire renonce à exécuter le contrat sans motif légitime, il rembourse au Client consommateur les sommes versées pour les prestations non réalisées et l'indemnise du préjudice réellement subi.

16bis Droit de rétractation du Client consommateur

- 16bis.1 Cet article s'applique uniquement au Client consommateur qui conclut le contrat à distance (par exemple par e-mail, par téléphone ou en visioconférence) ou en dehors de l'établissement du Prestataire.
- 16bis.2 Vous avez le droit de vous rétracter du contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours. Ce délai expire 14 jours après le jour de la conclusion du contrat.
- 16bis.3 Pour exercer ce droit, notifiez-nous votre décision (Biancola Studio – Samuel Biancola, Rue du Vieux Bac 17/1, 4140 Sprimont, samuel@biancolastudio.com, +32 498 73 71 62) par une déclaration dénuée d'ambiguïté, par exemple une lettre ou un e-mail. Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation en annexe, mais ce n'est pas obligatoire. Le délai est respecté si vous envoyez votre communication avant son expiration.
- 16bis.4 En cas de rétractation, nous vous remboursons tous les paiements reçus de vous sans retard excessif, au plus tard 14 jours après avoir été informés de votre décision, par le même moyen de paiement et sans frais pour vous.
- 16bis.5 Les travaux ne commencent pas pendant le délai de rétractation, sauf si vous le demandez expressément par écrit (case cochée sur le devis ou e-mail). Si vous avez demandé que la prestation commence pendant ce délai, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informés de votre rétractation, par rapport à l'ensemble des prestations prévues au contrat.
- 16bis.6 Vous perdez votre droit de rétractation lorsque la prestation a été entièrement exécutée, si l'exécution a commencé avec votre accord préalable exprès et que vous avez reconnu perdre ce droit une fois le contrat entièrement exécuté.

18 Droit applicable et litiges

- 17.1 Les présentes conditions et les contrats conclus avec le Prestataire sont soumis au droit belge.
- 17.2 Les parties cherchent d'abord une solution amiable ; le Client peut adresser toute réclamation à samuel@biancolastudio.com. Cette démarche n'empêche ni le recouvrement des factures impayées, ni les mesures urgentes. Si le Client est une entreprise, tout litige relève de la compétence exclusive des tribunaux de Liège (division Liège). Si le Client est un consommateur, il peut saisir le juge compétent selon l'article 624, 1°, 2° et 4°, du Code judiciaire, notamment celui de son domicile ; il peut aussi s'adresser gratuitement au Service de médiation pour le consommateur (www.mediationconsommateur.be).

19 Dispositions finales

- 18.1** Le Prestataire peut confier une partie des travaux à un autre professionnel de confiance, tenu aux mêmes obligations de confidentialité ; il reste seul responsable envers le Client. Il peut utiliser des outils logiciels, y compris d'intelligence artificielle, pour concevoir et développer ; il n'y introduit aucune donnée personnelle ou confidentielle du Client sans son accord, sauf au moyen de services couverts par un accord de sous-traitance conforme au RGPD. Lorsque ces sous-traitants traitent des données personnelles du Client, l'article 13 s'applique.
- 18.2** Si une clause est déclarée nulle ou inapplicable, les autres clauses restent en vigueur.
- 18.3** Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir d'une clause ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.
- 18.4** Les communications par e-mail valent communications écrites.
- 18.5** La version applicable des présentes conditions est celle que le Client a reçue et acceptée lors de sa commande. Pour la maintenance et les autres contrats à durée indéterminée, le Prestataire peut modifier les présentes conditions pour une raison valable (évolution de la loi, des services techniques ou de ses offres). Il en informe le Client par écrit au moins deux mois avant leur entrée en vigueur. Le Client peut mettre fin au contrat sans frais avant cette date ; à défaut, la nouvelle version s'applique.

Annexe — Modèle de formulaire de rétractation (Client consommateur uniquement)

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

À l'attention de Biancola Studio – Samuel Biancola, Rue du Vieux Bac 17/1, 4140 Sprimont, samuel@biancolastudio.com :

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation de service ci-dessous :

.....

Commandé le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

.....

Date :

(*) Biffez la mention inutile.