

# Conditions générales

## 1. Offre et commande

- 1.1. Sauf stipulation contraire, le délai de validité de nos propositions commerciales est de 14 jours à dater de leur émission.
- 1.2. Toute commande sera précédée d'une proposition commerciale signée par le client qui recevra ensuite un bon de commande la validant.
- 1.3. Nos agents ou représentants ne disposent pas d'un pouvoir de représentation. Les ventes qu'ils négocient n'acquièrent donc un caractère ferme qu'après la signature de la proposition commerciale à l'entête de TremblezCom et contre signée par nous.

## 2. Opposabilité des présentes conditions générales

- 2.1. Les présentes conditions générales constituent les seules conditions auxquelles TremblezCom s'engage dans la relation contractuelle. Elles ne peuvent être précisées et/ou modifiées que par les conditions particulières écrites. Toute modification / demande du client doit faire l'objet d'une nouvelle offre commerciale. Les présentes conditions générales de vente sont réputées être admises par le client, même ou elles seraient en contradiction avec ses propres conditions générales ou particulières. Les présentes conditions générales excluent toutes les conditions générales du client.

## 3. Prix

- 3.1. Nos prix sont libellés en euros, hors taxes et frais compris sauf mentions contraires. Ils s'entendent pour la prestation des services décrits dans la proposition commerciale ou bon de commande.

## 4. Délai(s) et livraison

- 4.1. Le délai d'exécution de la prestation ainsi que de livraison sont indiqués sur la proposition commerciale.
- 4.2. Les délais de livraison de marchandises sont approximatifs, celle-ci peuvent varier de quelques jours.
- 4.3. TremblezCom ne peut être tenu responsable en cas de retard dû à un élément extérieur indépendant de sa volonté ou de force majeure.
- 4.4. Le client est en droit de réclamer le remboursement et l'annulation de sa commande, si, après 30 jours, la prestation ou la livraison n'a pas été exécutée.

### 4.5. Transfert des risques et avaries de transport

- 4.5.1. Les dispositions suivantes s'appliquent au consommateur : si les marchandises livrées présentent des dommages évidents, veuillez les signaler immédiatement au livreur et contactez-nous immédiatement pour que nous puissions rapidement vous proposer une solution. L'absence de signalement des défauts ou de prise de contact n'affecte aucunement vos droits légaux. Toutefois, cela nous aide à faire valoir nos droits envers le transporteur ou l'assurance transport.
- 4.5.2. Les dispositions suivantes s'appliquent au professionnel en cas d'avaries de transport : vous supportez les risques de perte et de dégradation fortuites de la marchandise dès que nous avons remis la marchandise concernée à la personne ou à l'organisme chargé de l'exécution de l'expédition.

## 5. Paiement

- 5.1. Nos factures sont payables au comptant avant toute prestation excepté mention contraire.
- 5.2. En cas de défaut de paiement d'une facture à l'échéance, le paiement de la totalité des factures du client deviendra immédiatement exigible.
- 5.3. Toute facture impayée à l'échéance produira, de plein droit et sans mise en demeure, un intérêt de retard de 10 % par mois, avec un minimum de 20 EUR HTVA. TremblezCom se réserve le droit de réclamer des dommages et intérêts complémentaires pour tout préjudice complémentaire.
- 5.4. Tout frais de recouvrement sera à l'entière charge du client. TremblezCom ne pourra, même à titre exceptionnel passer outre ses frais.
- 5.5. Toute créance non réglée à l'échéance entrainera l'arrêt complet des prestations en cours et futurs. TremblezCom décline toute responsabilité sur les effets direct ou indirect dû à l'arrêt des prestations en cours. Aucune proposition commerciale ne sera acceptée sans avoir régulariser les créances en cours.

## 6. Réserve de propriété

- 6.1. Les créations graphiques, le matériel, services ou autres restent la propriété de TremblezCom jusqu'au paiement intégral.

## 7. Hébergements & noms de domaines

- 7.1. Les conditions générales et contrats de nos fournisseurs et registrar dans le cas des noms de domaines s'appliquent lors de la souscription à l'un des services. TremblezCom agit en tant qu'intermédiaire et ne peut être tenu responsable des problèmes liés à ces services. Ces conditions sont disponibles à l'adresse : <https://www.infomaniak.com/fr/cgv/conditions-generales>
- 7.2. Sauf mentions contraires, le client peut demander le transfert de ces services vers un autre prestataire. Lors de celui-ci, le client met un terme aux contrats avec TremblezCom à partir de la demande initiale. Ce transfert doit être demandé par e-mail à [contact@tremblez.com](mailto:contact@tremblez.com) ou par courrier simple ou recommandé au siège social. Aucun remboursement ne peut être effectué sur ces services.

## 8. Création de site Internet

- 8.1. TremblezCom décline toutes responsabilités concernant le contenu du site de son client.
- 8.2. TremblezCom installe et développe le site du client selon les modalités prévue dans le devis et/ou du cahier des charges. Chaque ajout ou modification doit faire l'objet d'un nouveau devis. Les modifications sont effectuées après signature de celui-ci.
- 8.3. Sauf mentions contraire sur le devis et/ou cahier des charges, le contenu du site, texte et photos doivent être fourni par le client. TremblezCom n'est pas rédacteur de contenu multimédia, celui-ci est la responsabilité du client. En cas de mentions contraire, les modalités sont explicitement indiquées sur le devis avec les prix de l'intervention d'un rédacteur externe.
- 8.4. Les modifications ultérieures, sauf mentions contraire ou contrat de maintenance, sont en supplément selon un tarif horaire. Les réclamations et éventuelles modification sont soumises à l'article 9 des présentes conditions.

## 9. Réclamation et rectification

- 9.1. Le client dispose d'un délai de 5 jours ouvrables pour réclamer ou demander la modification d'une prestation d'infographie, de programmation ou de modification de contenu d'un site Internet. Celle-ci doit être envoyée par courrier simple ou électronique à l'adresse [contact@tremblez.com](mailto:contact@tremblez.com). Au-delà de ce délai, la prestation est considérée comme validée et acceptée par le client et ne pourra faire l'objet de réclamation.
- 9.2. Toute réclamation concernant une animation doit être faite le jour de la prestation au responsable présent sur celle-ci.

## 10. Droit de rétractation

- 10.1. Aucun droit de rétractation spontané n'est accordé aux professionnels.
- 10.2. Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés

## 11. Résolution de la convention de service

- 11.1. Nous sommes en droit de suspendre la convention de service, de plein droit, par une notification au client de notre volonté par lettre recommandée, en cas d'inexécution grave par le client d'une de ses obligations contractuelles, notamment s'il est en retard de paiement d'une facture de plus de 30 jours calendrier, ou s'il s'avère qu'il n'exécutera pas ou risque sérieusement de ne pas exécuter l'une de ses obligations principales, et ce avant même que cette obligation soit exigible.
- 11.2. En cas de résiliation de la convention de service en application de l'alinéa ci-dessus, le client sera redevable de dommages et intérêts correspondant au prix de la facture finale.

## 12. Responsabilités

- 12.1. TremblezCom décline toutes responsabilités quant à l'utilisation faite des supports, logos, images, photos et contenus fournis.

## 13. Charte de politique générale concernant le RGPD

### 13.1. Information générale

Toute entreprise, quelle que soit sa taille, est soumise au RGPD dans la mesure où elle traite des données à caractère personnel. La définition des données à caractère personnel est très large et vise toute forme d'information qui permet d'identifier une personne et qui est enregistrée, traitée ou échangée. Cette définition vise donc non seulement les données des travailleurs, mais aussi celles des clients et fournisseurs

### 13.2. Confidentialité

TremblezCom, BCE 0876 737 171 représentée légalement par Monsieur Frédéric Tremblez accorde une grande importance à la loi sur le RGPD.

Dans ce cadre, Frédéric Tremblez, met tout en œuvre pour garantir le traitement de l'ensemble des données à caractère personnel (collecte, traitement sécurisé, transparence, confidentialité) et ce vis à vis de nos clients, fournisseurs et sous-traitants.

Pour rendre cela possible, la présente charte a pour but de donner un maximum d'informations concernant la manière dont sont traitées vos données

Sachant aussi que le fait de nous communiquer vos données personnelles, implique, que vous ayez pris connaissance de notre charte, et que la signature du consentement annexé marque votre accord sur le traitement de ces données

### 13.3. Données personnelles

Désigne toute information concernant une personne et permettant de l'identifier, par exemple les noms & prénoms, les adresses électroniques, le numéro de téléphone, les informations de paiement. Ces informations ne comprennent pas les données dans lesquelles l'identité a été supprimée (données anonymes).

Les données personnelles que nous recueillons à votre sujet peuvent inclure, sans que cela soit limitatif : votre nom, votre adresse électronique, votre adresse postale, votre numéro de téléphone, vos informations relatives à la facturation, vos réponses à des enquêtes, vos détails de devis & commandes et d'autres informations que vous pouvez nous fournir à votre sujet par l'intermédiaire de notre site, d'échanges d'e-mails, ainsi que celles reprises dans nos échanges commerciaux

### 13.4. Utilisation de vos données personnelles

Nous utilisons les données personnelles que nous recueillons à votre sujet uniquement à des fins spécifiques, notamment, sans que cela soit limitatif, pour vous offrir nos services & pour gérer votre dossier.

Nous utilisons vos données personnelles uniquement lorsque nous y sommes autorisés par la loi. En général, nous utilisons vos données personnelles dans les circonstances suivantes :

- Lorsque nous en avons besoin pour exécuter tous types de contrat ou suivi que nous avons conclu avec vous.
- Lorsque cela est nécessaire pour la défense de nos intérêts légitimes (ou de ceux d'un tiers) et que vos intérêts et vos droits fondamentaux ne l'emportent pas sur ces intérêts.
- Lorsque nous devons nous conformer à une obligation légale ou réglementaire.
- Avec votre consentement.

### 13.5. Registre des données

L'ensemble des plans d'actions, procédures, chartes et documents requis pour appliquer le RGPD est rubriqué dans le registre des données, qui est géré par le responsable interne de notre RGPD (coordonnées ci-après) et validé par le responsable de l'entreprise

Ce registre reprend les grands principes de base du RGPD

Licite, Loyal et Transparent - Limitation des finalités - Minimisation des données - Limitation de conservation - Exactitude - Intégrité & Confidentialité

Ce registre et l'ensemble des documents du RGPD sont conservés dans un endroit sécurisé pour la version papier, et sécurisé de manière informatique (selon nos procédures)

### **13.6. Les finalités du traitement et la base juridique**

#### **13.6.1. Données du client**

Dans le cadre de nos services et de nos activités, nous collectons et traitons les données d'identité et les coordonnées de nos clients, de leur personnel, de leurs collaborateurs, préposés et toute autre personne de contact utile. Les finalités de ces traitements sont l'exécution des accords avec nos clients, la gestion des clients, la comptabilité et les activités de prospection directe, tel que l'envoi d'informations promotionnelles ou commerciales. Les bases juridiques sont l'exécution d'un contrat, le respect d'obligations légales et réglementaires et/ou notre intérêt légitime.

Pour les activités de prospection directe par courriel (tels que les bulletins d'information ou les invitations pour des événements), l'autorisation sera toujours demandée, et pourra à tout moment être retirée

#### **13.6.2. Données des fournisseurs et sous-traitants**

Nous collectons et traitons les données d'identité et les coordonnées de nos fournisseurs et sous-traitants, ainsi que de leurs éventuels (sub)sous-traitant(s), de leur personnel, collaborateurs, préposés et toute autre personne de contact utile. Les finalités de ces traitements sont l'exécution de cet accord, la gestion des fournisseurs/sous-traitants, la comptabilité et les activités de prospection directe, tel que l'envoi d'informations promotionnelles ou commerciales. Les bases juridiques sont l'exécution du contrat, le respect d'obligations légales et réglementaires, et/ou notre intérêt légitime.

Pour les activités de prospection directe par courriel (tels que les bulletins d'information ou les invitations pour des événements), l'autorisation sera toujours demandée, et pourra à tout moment être retirée.

### **13.7. Données du personnel**

Nous traitons les données à caractère personnel de nos travailleurs dans le cadre de notre gestion du personnel et de la gestion des salaires. Eu égard sa nature spécifique, ce traitement est traité de façon plus élaborée dans une Politique de protection des données pour travailleurs, règlement de travail avec ses annexes et charte liée au personnel (consentement et respect du RGPD)

#### **13.7.1. Gestion des durées de conservation des données du personnel**

Détaillé et déterminé dans nos procédures

#### **13.7.2. Gestion du consentement du personnel**

Document spécifique réalisé et tenu dans le registre des données

#### **13.7.3. Gestion du respect du RGPD**

Charte et annexe au règlement de travail, faite par chaque travailleur

#### **13.7.4. Gestion des candidatures :**

Soit dans le cadre d'une candidature d'emploi recherché par notre société, soit dans le cadre de candidature spontanée ; nous serons amenés à collecter ou recevoir les données suivantes :

- Nom et prénom ;
- Adresse ;
- Âge/date & lieu de naissance ;
- Sexe
- Nationalité
- Photographie ;
- Situation matrimoniale ;
- Coordonnées ;
- Formation ;
- Expérience professionnelle ;
- Statut d'immigration (besoin ou non d'un permis de travail) ;
- Une copie de votre permis de conduire et/ou passeport/carte d'identité ;
- Numéro de sécurité sociale et autres informations fiscales ;
- Informations sur la diversité, y compris origine raciale ou ethnique, religion ou autres croyances similaires et santé physique ou mentale, y compris informations relatives au handicap ;
- Renseignements sur toute condamnation pénale (si cela est requis pour le poste auquel vous souhaitez postuler) ;
- Renseignements sur votre rémunération actuelle, votre régime de retraite et vos avantages sociaux ;
- Informations sur vos centres d'intérêt et besoins concernant votre futur emploi ;
- Informations complémentaires que vous choisissez de nous communiquer ;

Une procédure complète décrit cela ainsi que la durée et le mode de conservation

### **13.8. Sécurité**

Notre société a mis en place de nombreuses mesures de sécurité techniques, physiques et organisationnelles afin d'assurer l'intégrité, la confidentialité et la disponibilité des données des personnes qui sont amenées à interagir avec notre société

Notre société a, en particulier, mis en place des techniques de sécurité afin de protéger les données personnelles stockées dans des serveurs informatiques contre les accès non autorisés, les usages inappropriés, les altérations, la destruction illégale ou accidentelle et la perte accidentelle.

Notre société s'engage dans un processus de suivi et d'amélioration continu de ses procédures de sécurité afin de tenir compte des nouvelles technologies ou des nouveaux risques.

Notre société a mis également en place des contrats et imposé des obligations spécifiques à ses sous-traitants, ses partenaires ou son personnel afin que le traitement manuel et électronique de toute donnée personnelle soit traité d'une manière confidentielle et dans des mesures de sécurité appropriées afin d'éviter toute mauvaise utilisation de ces données.

Si vous soupçonnez une utilisation abusive, une perte ou un accès non autorisé concernant vos informations personnelles, veuillez-nous en informer immédiatement

### **13.9. Droits**

Conformément à et selon les conditions de la législation belge relative à la protection des données et les dispositions du règlement général de la protection des données, nous vous informons que vous disposez des droits suivants :

**Droit d'accès :** vous avez le droit de prendre connaissance gratuitement des données que nous détenons sur vous et de vérifier à quelles fins elles sont utilisées.

**Droit de rectification :** vous avez le droit d'obtenir une rectification (correction) des données à caractère personnel erronées vous concernant, ainsi que le droit de compléter des données à caractère personnel incomplètes.

**Droit à l'oubli ou à la limitation des données :** vous avez le droit de nous demander d'effacer les données à caractère personnel vous concernant ainsi que de limiter le traitement de ces données dans les circonstances et sous les conditions stipulées dans le règlement général de la protection des données. Nous pouvons refuser l'effacement ou la limitation des données nécessaires à nous pour le traitement des salaires, l'exécution d'une obligation légale, la réalisation du contrat de travail ou notre intérêt légitime, pour autant que ces données soient nécessaires pour les finalités pour lesquelles elles ont été collectées.

**Droit à la portabilité des données :** vous avez le droit de recevoir les données à caractère personnel vous concernant que vous nous avez fourni, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine. Vous avez le droit de transmettre ces données à un autre responsable du traitement.

**Droit d'opposition :** vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel pour des raisons sérieuses et légitimes. Vous ne pouvez toutefois pas vous opposer contre le traitement des données nécessaires à nous pour l'exécution d'une obligation légale, la réalisation du contrat de travail ou notre intérêt légitime, pour autant que ces données soient nécessaires pour les finalités pour lesquelles elles ont été collectées.

**Droit de retrait du consentement :** Si le traitement des données à caractère personnel est basé sur le consentement préalable, vous disposez du droit de retirer ce consentement. Ces données à caractère personnel seront alors traitées uniquement si nous disposons d'une autre base juridique.

**Décisions automatiques et profilage :** nous confirmons que le traitement des données à caractère personnel ne comprend pas de profilage et que vous ne serez pas sujet à des décisions entièrement automatisées.

Vous pourrez exercer les droits précités en vous adressant au responsable de notre société via un email [contact@tremblez.com](mailto:contact@tremblez.com), par téléphone au +32 495 76 90 24 ou par courrier au siège de la société à l'attention du responsable du RGPD Tremblez F. –Rue Henri Belyn, 73 – 6041 Gosselies.

Nous mettons tout en œuvre pour assurer un traitement méticuleux et légitime des données à caractère personnel vous concernant, conformément à la réglementation applicable. Si vous estimez toutefois que vos droits n'ont pas été respectés et que vous estimez que vos inquiétudes ne sont pas écoutées au sein de notre entreprise, vous êtes libre de déposer une plainte auprès de :

APD Autorité de protection des données (ex commission de la vie privée)  
Rue de la Presse, 35, 1000 Bruxelles  
+32 (0)2 274 48 00  
+32 (0)2 274 48 35  
[contact\(at\)apd-gba.be](mailto:contact(at)apd-gba.be)

Vous pouvez aussi avoir recours à la voie judiciaire, si vous estimez que vous subissez un préjudice causé par le traitement vos ses données à caractère personnel.

### **13.10. Accès par des tiers**

En vue du traitement de vos données à caractère personnel, nous autorisons l'accès de vos données à caractère personnel à nos travailleurs, collaborateurs et préposés. Nous garantissons un niveau de protection semblable en imposant des obligations contractuelles à ces travailleurs, collaborateurs et préposés, semblables à celles décrites dans l'Avis de protection des données.

### **13.11. Avez-vous des questions ?**

S'il vous reste des questions concernant la collecte et le traitement de vos données à caractère personnel après avoir lu cette charte générale de protection des données, vous pouvez contacter le responsable de notre entreprise.

## **14. Droit applicable et compétence**

Nos conventions sont régies par le droit belge. Tout litige directement ou indirectement relatif à nos services est la compétence exclusive de la Justice de Paix de Charleroi.

## 15. Mentions Légales

### **TremblezCom**

Frédéric Tremblez  
Rue Henri Belyn, 73  
6041 GOSSELIES

**Web** : [www.tremblez.com](http://www.tremblez.com)

**Courriel** : [contact@tremblez.com](mailto:contact@tremblez.com)

**Téléphone** : +32 71 57 03 03

**Numéro d'entreprise** : 0876 737 171

**TVA Intracommunautaire** : BE 0876 737 171

**Hébergeur du site** : Infomaniak.be