

CONDITIONS GENERALES – THE MAILING FACTORY SA

1. Domaine d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent à tous les services et ventes proposés par la sa THE MAILING FACTORY (ci-dessous TMF) et à tous les contrats conclus avec TMF. Elles s'appliquent également aux missions et prestations occasionnelles.

Lorsqu'il fait appel aux services de TMF, qu'il place une commande et/ou conclut un contrat quelconque, le client reconnaît avoir reçu un exemplaire des présentes conditions générales, qui lui sont opposables, et accepte de manière irrévocable leur application, à l'exception de toutes autres. L'application de conditions particulières ou générales émanant d'un client est toujours exclue, sauf accord préalable écrit de TMF.

Une pratique en contradiction avec les présentes conditions générales, même répétée, ou un usage, n'autorise pas le client à s'en prévaloir et n'est en aucun cas un droit acquis.

2. Commandes

L'acceptation par le client d'une offre de prix, proposition, devis, le placement d'une commande et/ou la délivrance de documents d'envoi constituent une commande irrévocable du client à TMF.

Le client est censé connaître les caractéristiques, particularités et autres du service et choisit ce dernier en fonction de ses besoins et sous sa seule responsabilité.

Chaque personne physique ou morale qui place une commande est individuellement et solidairement responsable de son paiement, même si la commande a eu lieu au nom et/ou pour compte d'un tiers, même si la facture doit être adressée à un tiers et même si le tiers n'a pas accepté la facture, à moins que le tiers soit co-signataire.

TMF se réserve le droit de refuser une commande partiellement ou complètement, même si cette commande est fondée sur une offre émanant de TMF. Si une commande est acceptée partiellement par TMF, le client en est informé par écrit et ce dernier est supposé marquer son accord sauf s'il annule sa commande par courrier recommandé dans les 24 heures de la notification.

3. Délai de livraison

La commande acceptée sera réalisée dans le délai imparti dans le contrat et à défaut, dans un délai raisonnable.

Le délai de livraison est au moins prolongé de la durée du retard occasionné par le client si ce dernier ne transmet pas les données nécessaires ou ne renvoie pas le bon-à-tirer corrigé.

Si TMF se trouve dans l'impossibilité d'exécuter une commande acceptée ou de l'exécuter dans le délai imparti, suite à une cause indépendante de sa volonté ou à un cas de force majeure, le client doit en être informé et ce dernier a le choix de prolonger le délai de livraison ou d'annuler le contrat sans aucune indemnité compensatoire.

Si la commande ne peut être exécutée parce que le matériel fourni par le client est incomplet ou non-conforme, TMF a le droit de suspendre ou de résilier l'exécution et de demander un dédommagement.

4. Prestations de service

Le contrat est conclu à la condition explicite de disponibilité normale du bien ou du service sur le marché belge, sous peine de résiliation. Une telle résiliation n'a pas d'incidence sur le maintien du contrat portant sur les autres biens ou services disponibles y mentionnés. Le client n'a dès lors pas droit à un quelconque dédommagement.

Le client confie un bien à TMF à ses risques, sous sa responsabilité et à sa charge (même en cas de faute grave involontaire du chef de TMF). Le client dégage TMF de toute responsabilité, même dans le cas où ce bien causerait un dommage à TMF ou à des tiers. Le client enlèvera ses marchandises à la fin du contrat ou à première demande de TMF. A défaut de ce faire, des frais de stockage de 7€ hors TVA/palette/mois commencé lui seront portés en compte.

Le contrat ne prend pas fin si son exécution est complètement ou partiellement rendue impossible par la volonté du client, pour une raison qui lui est étrangère ou un cas de force majeure, dont le risque demeure à sa charge et par conséquent, il n'est pas en droit de suspendre ses obligations.

5. Droits et obligations du client

Lors de la conclusion et pendant la durée du contrat, le client est tenu de fournir sous sa seule responsabilité et à ses frais, toute information utile et/ou de signer tout formulaire utile ainsi que d'informer TMF de toute modification de nature à influencer une prestation de service normale. Le client est tenu de fournir à TMF à ses frais et sous sa responsabilité tout matériel nécessaire et compatible en bon état et à temps afin de permettre à cette dernière d'exécuter ses prestations normalement.

Le client s'engage à satisfaire à toutes les prescriptions en rapport avec l'envoi, la reproduction, les droits de propriété intellectuelle, etc. qui sont prévues par des tiers, des tiers-prestataires, l'administration et/ou d'autres instances.

Le client autorise TMF à déposer des envois en son nom et pour son compte à la poste ou à une société de distribution postale, selon le choix du client. Si le client n'a pas exprimé de choix par écrit dans le contrat, c'est TMF qui choisit.

Le client est exclusivement responsable du contenu, des adresses, de la présentation, des fautes de langue, de frappe, grammaticales, de l'information donnée dans ses créations, publicités, données ou autres. Ceci vaut également lorsque le client opte explicitement pour un emballage ou un format. Toute modification éventuelle est apportée par TMF aux risques et à la charge du client.

Dans le cas de retours à TMF d'envois portant l'adresse retour de TMF, celle-ci est autorisée à les détruire, sauf stipulation contraire. Les envois non distribués ou retournés pour quelque raison que ce soit, demeurent à la charge et aux risques du client.

L'acceptation par le client d'un projet d'envoi (bon-à-tirer) dégage TMF de toute responsabilité en cas de faute, omission ou autre qui serait constatée pendant ou après l'impression. Toute modification éventuelle sur demande verbale du client est apportée à ses risques et à sa charge.

Le client doit à tout moment prendre les mesures nécessaires afin de préserver ses envois, documents ou fichiers, y compris ceux confiés à TMF, de toute forme de perte, détérioration, modification ou autre et doit toujours conserver les originaux.

En cas d'action en dommage introduite par un tiers suite au non-respect par le client de ses obligations, celui-ci préserve TMF à la première demande de toute action en principal et accessoires.

TMF n'est pas responsable en cas de violation des droits de reproduction de tiers pour autant qu'elle ait effectué ces reproductions de bonne foi. Le client demeure seul responsable. Toute contestation portant sur des droits de reproduction suspend l'exécution du contrat.

Si le client n'est pas satisfait du traitement de sa réclamation par l'entreprise, il peut s'adresser gratuitement au service de médiation pour le secteur postal institué par la loi du 21 mars 1991. Service de médiation pour le secteur postal (SMSPO), rue Royale 97 bte 14, 1000 Bruxelles. www.smsp.be Fax 02/221.02.44.

6. Prix

Sauf stipulation contraire, les prix et tarifs sont ceux d'application au moment de la signature du contrat.

Tous les prix et tarifs sont nets et hors magasin.

Ne sont pas inclus notamment et de manière non limitative, tous les impôts directs ou indirects, présents ou à venir, la TVA, les taxes, droits, frais, amendes, indemnité pour reprographie, aux auteurs, éditeurs ou autres, ainsi que toutes les indemnités éventuelles et/ou frais liés à des services, marchandises, infrastructure ou autres, appartenant ou offert par des tiers dont le client ferait usage directement ou indirectement, afin d'accéder ou de faire usage des services ou de l'infrastructure de TMF, tels qu'entre autres les frais postaux.

Le client reconnaît de manière particulière et irrévocable prendre en charge tous les frais repris à l'article 6 et en dégager intégralement TMF à première demande.

Le prix mentionné dans le contrat peut être adapté à tout moment en fonction de l'augmentation des paramètres qui représentent les coûts réels dont la facture tient lieu de notification. Par frais réel on entend notamment le prix d'achat compté à TMF par les fournisseurs et/ou prestataires de services dont TMF utilise l'infrastructure pour fournir les services dont question à son client, tels que les frais postaux.

En tout état de cause, les offres de prix ne sont valables que pour une période de six mois, à dater de la date d'émission de l'offre, sans préjudice d'une adaptation en application du paragraphe précédent.

7. Paiements

Sauf stipulation contraire, TMF est en droit de facturer à tout moment les services fournis, même anticipativement. Les factures de valeurs postales sont payables au comptant et les autres factures au plus tard à 30 jours fin de mois sur le compte bancaire de TMF mentionné sur la facture. Si la facture n'est pas protestée par courrier recommandé dans les cinq jours de son émission, elle est considérée comme acceptée de manière définitive.

Tout paiement reçu par TMF sera imputé d'abord aux intérêts échus et à l'indemnité compensatoire et ensuite au montant principal de la première facture échue.

Si la facture n'est pas payée le jour de son échéance (date valeur sur le compte de TMF), elle sera majorée automatiquement, sans mise en demeure préalable et de plein droit ainsi qu'il suit:

- un intérêt de retard fixé conformément à la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, et en tout état de cause, égal au minimum, au taux de l'intérêt judiciaire majoré de quatre points ;
- un dédommagement raisonnable pour les frais de recouvrement, évalués forfaitairement à 15% du montant facturé hors TVA, avec un minimum de 40 € ;
- aux intérêts judiciaires et à l'indemnité de procédure, alloués conformément à la loi en vigueur lors de la conclusion du contrat.

En cas de solde impayé, TMF est en droit de suspendre toute fourniture et/ou prestation jusqu'au complet paiement et de faire dépendre la fourniture future des marchandises et/ou prestations de leur paiement préalable dans les huit jours de la demande, sous peine de résiliation du contrat à charge et aux risques du client.

En cas de solde impayé, toute facture ou toute somme, même non échue, est exigible immédiatement.

Le client accorde contractuellement à TMF un droit irrévocable de rétention qui l'autorise, en cas de défaut de paiement de toute facture contestée ou non, échue ou non, de garder les marchandises du client jusqu'au jour du complet paiement.

8. Suspension et fin

En cas de faillite, arrêt des activités, liquidation volontaire ou judiciaire ou de toute autre situation du même ordre, le contrat est résilié automatiquement, de plein droit et sans mise en demeure préalable, à charge et aux risques du client, sans préjudice du droit de TMF à une indemnisation.

Si le client ne respecte pas ou pas à temps les conditions de paiement ou toute autre obligation du contrat, TMF peut suspendre l'exécution de ses obligations, sans mise en demeure préalable et sans délai de préavis, jusqu'au complet paiement du principal et des intérêts ou jusqu'à l'exécution par le client de ses obligations et/ou déclarer le contrat résilié pour cause de rupture, à charge et aux risques du client, sans préjudice du droit de TMF à une indemnité compensatoire. La suspension est levée le plus rapidement possible après paiement intégral de toutes les factures en principal et accessoires (date valeur TMF) et après notification par le client à TMF de l'exécution intégrale de ses obligations.

Si le client a obtenu par jugement une suspension de paiement dans le cas d'un accord judiciaire, l'exception de non exécution ainsi que la clause résolutoire explicite ou implicite précitée restent applicables en droit commun. De plus, TMF récupère la totalité de ses droits si les intérêts et frais de la créance, qui courent depuis l'accord, ne sont pas acquittés. TMF demeure de tout temps en droit de suspendre ou de mettre fin au contrat, complètement ou partiellement, s'il lui est impossible de fournir le service d'un point de vue technique, complètement ou partiellement, de manière permanente ou temporaire, en ce compris en cas de force majeure et/ou si la poursuite du service implique un supplément de coût pour TMF par rapport au coût initial lors de la conclusion du contrat, que ce supplément ait été prévisible ou non et que TMF propose encore ce service ou non.

Si plusieurs contrats ont été conclus avec le client, TMF a le droit dans le cas précité de mettre fin à tous les contrats ou à l'un ou plusieurs d'entre eux.

Toute contestation, revendication, demande de suspension ou de fin, non livraison ou toute autre raison émanant du client et portant sur une partie ou la totalité du contrat ne peut être invoquée par celui-ci pour justifier le non paiement d'une autre partie ou d'un autre contrat.

Dans les cas précités de suspension et/ou fin du contrat, le client ne peut prétendre à aucune indemnité, directe ou indirecte, ni à une diminution de prix suite à la durée de l'éventuelle suspension.

9. Rupture

En cas de rupture du contrat à charge et aux risques du client, TMF reste en droit de réclamer soit l'exécution du contrat, soit une indemnité forfaitaire égale aux 2/3 du prix total restant convenu contractuellement ou de la mission non encore complètement exécutée, sans préjudice du droit de TMF à demander réparation de son dommage réel et de ses factures encore ouvertes en principal et en accessoires au jour de la rupture.

10. Responsabilité

La responsabilité de TMF est exclue pour toute privation de jouissance, manque à gagner et/ou dommage indirect, même en cas de faute grave involontaire.

Dans l'hypothèse où TMF serait tenu de payer une indemnité compensatoire, de quelque type et pour quelque raison que ce soit, y compris en cas de rupture du contrat à charge de TMF, cette indemnité sera en tout cas limitée à l'indemnisation du montant du dommage direct, à l'exclusion de tout autre. Ce montant peut au maximum se monter au prix net du service concerné directement par le dommage. La responsabilité dans le chef de TMF pour tout dommage corporel avéré est également limitée au montant précité.

La responsabilité de TMF est toujours exclue dans le cas d'une volonté délibérée d'un de ses travailleurs ou préposés. TMF ne peut être tenue responsable de toute intervention, participation ou abstention commerciale, même en cas de faute grave ou délibérée, qui serait le fait de ses travailleurs ou préposés en dehors du cadre de leur contrat de travail ou de toute obligation contractuelle de TMF vis-à-vis du client.

TMF ne peut être tenue responsable du dommage causé par la force majeure, l'indisponibilité temporaire ou permanente du service et/ou par des agissements ou des abstentions de tiers, y compris de prestataires de services, dont TMF ou le client fait usage à titre onéreux ou gratuit.

Si une obligation explicite à charge du client figure dans les présentes conditions générales, toute (co-) responsabilité de TMF est exclue, conformément à l'article 10.

11. Confidentialité

Chaque partie s'engage à traiter de manière strictement confidentielle toute information, document, méthode, procédé et savoir-faire, utilisé ou mis à la disposition de l'autre partie dans le cadre du présent contrat (ci-après "information confidentielle") et à ne pas l'utiliser à d'autres fins que l'exécution du contrat, ni à la dévoiler de quelque manière que ce soit à des tiers, sans autorisation écrite préalable de l'autre partie. Cette obligation reste d'application pendant toute la durée du contrat et pendant une période de un (1) an après la fin de celui-ci.

Le client est tenu en tout temps de garantir TMF intégralement contre toute demande émanant d'un tiers et de compenser tout dommage direct ou indirect provoqué par le non respect des dispositions de cet article.

12. Cession de droits

Sauf autorisation écrite préalable de TMF, le contrat et/ou les droits et les devoirs y mentionnés, ne sont pas cessibles dans le chef du client, ni partiellement ni entièrement, ne sont pas opposables et ne font pas partie de son fond de commerce. En cas d'autorisation écrite préalable de TMF à la cession d'un contrat dans le chef du client, le client-repreneur s'engage solidairement au paiement de toutes les sommes en principal et accessoires dues à la date de l'entrée en vigueur de la cession par le cédant sur base dudit contrat.

TMF a le droit de céder ou de donner en gage à un tiers le contrat et/ou les droits et les devoirs qui en découlent, partiellement ou complètement, ainsi que la propriété des marchandises. Le client reconnaît et accepte dans ce cas que le tiers puisse exercer les droits et/ou obligations cédés et/ou poursuivre les demandes de TMF à l'égard du client et s'engage à première demande de TMF à signer tout document exigé pour régulariser juridiquement et administrativement la cession, qui peut lui être signifié tout simplement le cas échéant par courrier recommandé.

13. Lieu d'exécution

Tous les contrats auxquels TMF est partie sont exécutoires à son siège.

14. Compétence

Tous les différends qui peuvent résulter du contrat sont exclusivement de la compétence des tribunaux de Bruxelles. Seul le droit belge est d'application.