

Conditions générales de vente

DC-INFORMATIQUE 2026

Version du 7 octobre 2026

DC-INFORMATIQUE, activité exercée par Christophe D'Agostino

Rue de Velaine 86B, 5300 Landenne, Belgique

BCE 0807.209.551 - Identification TVA BE0807209551

Régime de franchise de taxe pour les petites entreprises - TVA non portée en compte

info@dc-informatique.be - 0496/41.62.99 - <https://dc-informatique.be>

Les présentes conditions régissent les prestations informatiques, créations de sites et logiciels, ventes de matériel, hébergements, noms de domaine et abonnements fournis par DC-INFORMATIQUE. Elles distinguent les Clients professionnels et les Consommateurs. Les conditions particulières précisent les prestations effectivement commandées.

HÉBERGEMENT AVEC RECONDUCTION TACITE - La première période court de l'activation au 31 décembre. Le contrat se renouvelle ensuite automatiquement du 1er janvier au 31 décembre. Le Client peut s'opposer au renouvellement jusqu'au 1er décembre inclus par e-mail à info@dc-informatique.be ou par courrier à l'adresse ci-dessus. Les factures sont émises en décembre pour l'année suivante et payables sous 15 jours. Après la première reconduction tacite, le Consommateur peut résilier à tout moment, sans indemnité, avec un préavis d'un mois à compter de la réception de sa notification. Les sommes correspondant à la période postérieure à la fin effective sont remboursées. Pour une première souscription après le 1er décembre, l'opposition reste possible jusqu'au 31 décembre inclus. En cas de hausse annoncée sur la facture, le Client dispose de trente jours après sa réception pour refuser le renouvellement, même après le 1er décembre. Les modalités figurent à l'article 9.

1 Champ d'application et définitions

1.1. « DC-INFORMATIQUE » désigne Christophe D'Agostino exerçant sous cette dénomination. « Client » désigne le cocontractant. « Client professionnel » ou « B2B » désigne le Client agissant à des fins entrant dans son activité professionnelle. « Consommateur » ou « B2C » désigne la personne physique agissant à des fins étrangères à son activité professionnelle. La qualification dépend de la finalité réelle du contrat, et non de la seule présence d'un numéro d'entreprise.

1.2. Les conditions s'appliquent aux commandes pour lesquelles elles ont été communiquées et acceptées avant la conclusion du contrat. Elles ne remplacent pas rétroactivement celles d'un contrat existant. Les dispositions impératives, notamment celles protégeant les consommateurs et interdisant les clauses abusives entre entreprises, prévalent.

1.3. Un support durable permet au destinataire de conserver les informations qui lui sont personnellement adressées et de les reproduire sans modification pendant une durée adaptée. Un e-mail contenant le texte ou un fichier PDF joint constitue un tel support lorsqu'il peut être conservé. Un simple lien vers une page modifiable ne suffit pas à lui seul.

1.4. Les conditions particulières acceptées prévalent sur les présentes CGV pour les points qu'elles règlent expressément. Les conditions du Client ne s'appliquent que dans la mesure acceptée par DC-INFORMATIQUE, sous réserve des règles légales relatives aux conditions générales contradictoires.

2 Information et formation du contrat

2.1. Avant l'engagement du Client, DC-INFORMATIQUE communique les CGV et les éléments essentiels de la commande : caractéristiques, prix ou méthode de calcul, frais supplémentaires, modalités de paiement, délais, durée, renouvellement et résiliation. Pour un Consommateur, les informations légalement requises, dont celles relatives à la rétractation et aux garanties, sont également fournies.

2.2. Les devis sont valables quinze jours calendrier, sauf indication différente. Le contrat se forme par l'acceptation du devis dans ce délai, sous signature ou accord écrit identifiant clairement le devis et les CGV reçues. Une acceptation tardive ou modifiée nécessite la confirmation de DC-INFORMATIQUE. Les

commandes sans devis font l'objet d'une confirmation indiquant au moins la prestation et son prix ou sa méthode de calcul.

2.3. La simple émission d'une facture, son paiement ou l'utilisation d'un service ne vaut pas, à elle seule, preuve irréfutable de l'acceptation de CGV non communiquées auparavant. DC-INFORMATIQUE conserve la preuve de leur communication et de l'accord. Les contrats à distance ou hors établissement avec un Consommateur sont confirmés sur support durable, notamment par e-mail accompagné des documents contractuels.

2.4. Pour une commande en ligne avec obligation de payer, cette obligation est indiquée sans ambiguïté au moment de la validation. Les accords sur le démarrage anticipé et la perte éventuelle du droit de rétractation sont recueillis séparément, sans case précochée. Le Client désigne les personnes habilitées à commander et valider les prestations.

3 Prix et périmètre des prestations

3.1. Les prix sont exprimés en euros. Tant que DC-INFORMATIQUE bénéficie du régime de franchise de taxe pour les petites entreprises, aucune TVA n'est portée en compte. Le prix total dû par un Consommateur, y compris les frais connus et taxes applicables, lui est communiqué avant son engagement. Une évolution du régime fiscal ne permet pas d'ajouter unilatéralement une taxe au prix total déjà convenu avec un Consommateur.

3.2. À défaut de forfait, le tarif est de 100 euros par heure de travail, à condition d'avoir été communiqué et accepté avant l'intervention. Le temps réellement consacré est facturé au prorata. Les déplacements, achats, licences et autres frais ne sont facturés que selon un montant ou une méthode de calcul préalablement accepté. Un diagnostic peut être payant si cela a été annoncé, même lorsqu'aucune réparation n'est finalement commandée.

3.3. Le devis définit les livrables, fonctionnalités et limites. Une prestation de développement ou création n'inclut pas automatiquement la maintenance, l'hébergement, les mises à jour, le référencement, la rédaction juridique, la fourniture de contenus ou la surveillance permanente. Les engagements expressément convenus et les obligations légales de conformité demeurent applicables.

3.4. Toute modification du périmètre, tout travail supplémentaire et toute dépense nouvelle nécessitent un accord écrit sur leur incidence financière et le calendrier. DC-INFORMATIQUE peut suspendre le seul travail concerné dans l'attente de cet accord. Un dépassement prévisible d'une estimation est signalé avant de poursuivre les travaux dépassant le budget accepté.

4 Facturation et paiement

4.1. Toutes les factures, y compris celles d'acompte et d'hébergement, sont payables dans les quinze jours calendrier suivant leur réception, à l'échéance indiquée sur la facture. Les coordonnées de paiement sont celles figurant sur cette facture. Le paiement doit identifier sa référence.

4.2. Sauf indication différente dans le devis, un acompte de 30 % est facturé pour les projets de création ou développement et les commandes de matériel. DC-INFORMATIQUE peut attendre son paiement avant de commander le matériel ou de commencer le projet. Cet acompte est imputé sur le prix et n'est pas automatiquement acquis en cas d'annulation. Pour les interventions ponctuelles facturées au temps, aucun acompte n'est requis sauf accord préalable.

4.3. Les étapes de facturation sont celles du devis. À défaut, le solde est facturé à la livraison et les prestations au temps sont facturées à leur achèvement ou mensuellement lorsqu'elles se prolongent. L'hébergement suit l'article 9. Les obligations légales d'émission de facture prévalent.

4.4. Les factures B2B sont transmises sous forme électronique structurée lorsque la loi l'impose, notamment via Peppol. Dans les autres cas, une facture électronique simple est utilisée avec l'accord requis du destinataire ; une facture papier est fournie lorsque nécessaire. Le régime de franchise TVA ne constitue pas une exemption générale de la facturation électronique structurée.

4.5. Le Client professionnel signale par écrit toute contestation de facture, motivée et précise, dans les quinze jours de sa réception pour permettre son examen rapide. Le silence peut être apprécié comme élément de preuve selon le droit applicable, sans présomption irréfutable ni extinction automatique des droits. Aucun délai contractuel de contestation n'est imposé au Consommateur.

4.6. Une contestation ne dispense pas du paiement de la partie non contestée. Les droits légaux de suspension proportionnée du paiement, de compensation et de recours sont préservés. DC-INFORMATIQUE examine une contestation sérieuse avant une mesure irréversible relative au service concerné.

5 Retard de paiement

5 A Clients professionnels

5.1. Sous réserve des conditions de la loi du 2 août 2002, le principal impayé porte de plein droit, dès le lendemain de l'échéance, intérêt au taux légal applicable aux retards de paiement dans les transactions commerciales. Le taux variable publié pour la période concernée s'applique.

5.2. Lorsque les intérêts sont dus, DC-INFORMATIQUE peut réclamer l'indemnité légale forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement et une indemnisation raisonnable des frais supplémentaires effectivement exposés, non déjà couverts et justifiés, dans les limites de cette loi.

5 B Consommateurs

5.3. Un premier rappel gratuit est envoyé sur support durable après l'échéance. Il mentionne le principal restant dû, l'identité et le numéro BCE du créancier, les prestations concernées, leur échéance, les intérêts et l'indemnité prévus ainsi que le délai laissé pour payer. DC-INFORMATIQUE fournit sans délai, sur demande, les justificatifs de la dette et les informations permettant de la contester.

5.4. Un délai d'au moins quatorze jours calendrier est laissé. Il commence le lendemain de l'envoi électronique ou le troisième jour ouvrable suivant l'envoi postal. Aucun intérêt ni indemnité n'est réclamé pendant ce délai. Les intérêts commencent uniquement après son expiration, sans utilisation de la possibilité légale de rétroactivité propre aux PME.

5.5. Après ce délai et si la dette reste impayée, le principal restant dû porte intérêt au taux visé à l'article 5, alinéa 2, de la loi du 2 août 2002, dans la limite du plafond légal applicable. Une indemnité forfaitaire peut être réclamée : 20 euros pour un solde inférieur ou égal à 150 euros ; 30 euros plus 10 % de la tranche excédant 150 euros pour un solde supérieur à 150 euros et inférieur ou égal à 500 euros ; 65 euros plus 5 % de la tranche excédant 500 euros pour un solde supérieur à 500 euros, avec un maximum de 2 000 euros. Elle demeure proportionnée au préjudice raisonnablement prévisible.

5.6. Aucun frais administratif, de rappel ou de recouvrement amiable supplémentaire n'est ajouté à ces sommes. Les rappels sont gratuits, y compris dans les contrats à fournitures régulières. Le recouvrement par un tiers respecte ses propres formalités et délais légaux ; la présente clause n'autorise aucune action que la loi impose de suspendre. Les frais judiciaires relèvent de l'article 20.

6 Exécution et obligations du Client

6.1. DC-INFORMATIQUE réalise ses prestations avec la diligence et les compétences normalement attendues d'un professionnel. Les engagements de résultat expressément convenus, la délivrance conforme et les garanties légales ne sont pas transformés en simples obligations de moyens. Aucun résultat commercial, positionnement de référencement ou absence absolue d'incident informatique n'est garanti sans engagement spécifique.

6.2. Le Client fournit les informations, contenus, accès autorisés, décisions et validations nécessaires. Il vérifie leur exactitude, signale les contraintes de son activité et désigne un interlocuteur disponible. Un retard imputable au Client peut justifier une adaptation documentée du calendrier ; les coûts supplémentaires prévisibles sont soumis à accord préalable.

6.3. Le Client maintient ses coordonnées à jour, dont une adresse de contact accessible indépendamment de l'hébergement confié. DC-INFORMATIQUE ne présume pas qu'un message est reçu au seul motif qu'il a été envoyé et utilise un autre canal disponible en cas d'échec connu. Chacun protège ses identifiants, utilise les mesures de sécurité convenues et signale sans délai tout incident.

6.4. Avant une intervention susceptible d'affecter les données, le Client s'assure de disposer d'une sauvegarde adaptée et informe DC-INFORMATIQUE des données sensibles et applications concernées. DC-INFORMATIQUE avertit des risques identifiables de l'intervention et respecte les obligations de sauvegarde qu'elle a expressément acceptées. Le Client ne doit pas transmettre des données inutiles au diagnostic.

6.5. Les contenus du Client doivent être licites et respecter les droits des tiers. Le Client reste responsable des mentions légales, informations commerciales, consentements cookies, bases juridiques et règles propres à son activité, sauf mission précise confiée à DC-INFORMATIQUE. Celle-ci répond néanmoins de ses propres fautes et doit signaler les irrégularités manifestes identifiées dans sa mission.

7 Livraison réception et matériel

7.1. Les délais sont précisés au devis et indiqués comme fermes ou estimatifs. Un délai estimatif ne donne pas un droit de report indéfini. DC-INFORMATIQUE signale tout retard prévisible et propose un calendrier adapté. Un retard du fournisseur tiers ne constitue pas automatiquement un cas de force majeure.

7.2. Pour un Consommateur, à défaut de délai convenu, le bien est livré sans retard injustifié et au plus tard trente jours après la conclusion. En cas de défaut de livraison, les règles légales de délai supplémentaire, de résolution et de remboursement s'appliquent, avec résolution immédiate lorsque la loi le permet, notamment si la date était essentielle ou si la livraison est refusée.

7.3. Le lieu et les frais de livraison ou d'enlèvement sont convenus avant la commande. Les risques passent au Consommateur lorsqu'il prend, ou qu'un tiers désigné autre que le transporteur prend, physiquement possession du bien. Lorsque le Consommateur mandate un transporteur que DC-INFORMATIQUE n'a pas proposé, les risques passent à la remise à ce transporteur, conformément à la loi.

7.4. En B2B, les risques passent à la livraison au lieu convenu ou lors de la remise au transporteur expressément mandaté par le Client. DC-INFORMATIQUE demeure responsable d'un emballage inadapté ou de ses autres fautes. Les risques et la propriété sont distincts.

7.5. Le Client examine les biens et signale rapidement les dommages apparents. En B2B, les anomalies décelables à la livraison sont signalées de manière détaillée dans les cinq jours ouvrables de leur découverte, sans suppression des recours pour défauts cachés. En B2C, l'absence de réserve au transporteur ou de protestation immédiate ne supprime pas la garantie légale.

7.6. Les biens vendus restent la propriété de DC-INFORMATIQUE jusqu'au paiement intégral de leur prix, dans les limites légales. Toute récupération nécessite une démarche licite ; aucune entrée forcée chez le Client ni appropriation de ses données n'est autorisée. Les frais éventuels de stockage après défaut d'enlèvement sont convenus ou justifiés, raisonnables et précédés d'un avertissement.

8 Sites logiciels et validation

8.1. Le devis détermine les fonctionnalités, environnements compatibles et livrables, dont la remise éventuelle de fichiers sources. Le Client vérifie ses contenus, les résultats des tests métier et l'adéquation aux besoins communiqués. Une prestation de maintenance ou de cybersécurité fait l'objet d'un périmètre propre.

8.2. En B2B, une version présentée pour réception est examinée dans les quinze jours calendrier. Les réserves sont motivées et rattachées au cahier des charges. En l'absence de réponse, DC-INFORMATIQUE adresse un rappel laissant sept jours supplémentaires ; la mise en production volontaire ou l'absence de réserve après ce rappel peut constituer une réception des défauts apparents, sous réserve de preuve contraire. Les défauts cachés et engagements non exécutés restent réservés.

8.3. En B2C, aucun silence ne vaut automatiquement réception sans réserve ni renonciation aux garanties. Les anomalies relevant du périmètre convenu sont corrigées selon le contrat et les droits légaux. Les demandes nouvelles sont traitées comme modifications après accord.

8.4. Le Client doit installer les mises à jour dont il a la charge, après avoir été correctement informé. DC-INFORMATIQUE ne peut invoquer leur absence que dans la mesure où elle explique le défaut et où les conditions légales d'exclusion sont remplies. Les mises à jour nécessaires à la conformité d'un bien ou service numérique restent dues selon les règles impératives.

9 Hébergement durée et renouvellement

9.1. L'hébergement commence à la date d'activation convenue et sa première période finit le 31 décembre. Le prix de cette première période est égal à un douzième du tarif annuel pour chaque mois civil compris entre l'activation et le 31 décembre, tout mois entamé étant intégralement facturé. Une activation à n'importe quelle date de septembre correspond ainsi à quatre douzièmes. Il n'y a pas de prorata journalier pour le mois d'activation. Le prix total et cette méthode sont communiqués et acceptés avant la commande. Cette

méthode ne limite pas les remboursements ou le calcul proportionnel imposés par un droit légal de rétractation, de résolution ou de résiliation.

9.2. Le contrat est ensuite reconduit tacitement du 1er janvier au 31 décembre, sauf opposition reçue au plus tard le 1er décembre inclus, par e-mail ou courrier aux coordonnées de la première page. Pour une première souscription conclue après le 1er décembre, le Client peut s'opposer à la première reconduction jusqu'au 31 décembre inclus. La facture pour l'année suivante est émise en décembre et payable sous quinze jours de sa réception. Le droit supplémentaire de refuser une hausse de prix annoncé à l'article 9.6 et les droits légaux du Consommateur demeurent applicables. Seules les périodes valablement engagées peuvent être facturées.

9.3. En B2B, la redevance annuelle couvre la réservation des services et les engagements annuels liés à l'offre. Une cessation d'utilisation ou une résiliation de convenance en cours de période ne donne pas droit au remboursement des mois restants. Le service reste disponible jusqu'au terme, sauf demande du Client de le fermer ou application de l'article 10. Cette règle ne s'applique pas à une résolution justifiée par un manquement de DC-INFORMATIQUE ni aux droits impératifs de changement de fournisseur.

9.4. En B2C, la première période convenue est ferme sous réserve de la rétractation et des autres droits légaux. Après la première reconduction tacite, le Consommateur peut résilier à tout moment, sans indemnité, avec un préavis d'un mois à compter de la réception de sa notification. DC-INFORMATIQUE confirme la date de fin et rembourse sous quatorze jours les montants payés pour la période postérieure à cette date, au prorata journalier. Les coûts annuels du fournisseur ne neutralisent pas ce droit et ne sont pas réintroduits sous forme de frais de sortie.

9.5. Pour tout contrat B2C à reconduction tacite, la clause figurant en première page est reproduite en gras dans un cadre distinct au recto de la première page du devis ou contrat, avec la date de fin de la première période. À défaut de mise en place conforme, DC-INFORMATIQUE ne se prévaut pas d'une reconduction tacite irrégulière pour exiger une nouvelle année.

9.6. Une proposition de nouveau prix de renouvellement peut être communiquée dans la facture adressée en décembre, sans courrier préalable distinct. Toute hausse est mise clairement en évidence : ancien prix, nouveau prix, différence et motif, notamment l'évolution justifiée des coûts de l'hébergeur, du domaine ou des prestations incluses. La facture mentionne expressément le droit de refuser le renouvellement dans les trente jours calendrier de sa réception, par e-mail ou courrier, même si le 1er décembre est dépassé. Le refus ne donne lieu à aucune indemnité de sortie ni facturation de l'année future refusée.

9.6.1. Le nouveau prix ne s'applique qu'après accord exprès du Client, donné par écrit ou par paiement volontaire de la facture indiquant clairement que ce paiement accepte le nouveau tarif. Le silence et le seul maintien technique du service ne valent pas acceptation de la hausse. Sans cet accord, aucune hausse ne peut être imposée ; le tarif antérieur reste applicable à la reconduction si celle-ci n'a pas été valablement refusée. Aucune hausse ne s'applique pendant une période ferme déjà acceptée.

9.6.2. Le délai de refus n'est pas réduit par l'échéance de paiement de quinze jours. Une facture reçue trop tard pour permettre l'exercice de ce droit avant le 1er janvier ne rend pas la hausse rétroactivement exigible. Si le Client refuse dans ce délai, le contrat se termine le 31 décembre ou, lorsque le refus est reçu après cette date, à la date de réception du refus. Seule la continuation effectivement fournie après le 1er janvier est alors facturée au tarif antérieur, au prorata journalier, sauf droit légal plus favorable. La facture est régularisée et tout excédent payé est remboursé sous quatorze jours. Une contestation du nouveau prix dans le délai est examinée avant l'application de mesures pour impayé fondées sur cette hausse.

9.7. L'offre utilise actuellement l'infrastructure de one.com, plan Gourou. Capacités, options, certificats, maintenance applicative et niveau d'assistance sont ceux expressément proposés au Client. Il n'existe pas d'engagement contractuel de disponibilité chiffré ou d'assistance permanente sans accord spécifique. DC-INFORMATIQUE reste responsable de ses engagements, du suivi raisonnable des incidents relevant de sa mission et des garanties légales.

10 Impayés suspension et suppression des données hébergées

10.1. La suspension et la suppression sont des mesures distinctes. Elles concernent le service faisant l'objet d'un impayé exigible et suffisamment sérieux. Elles sont proportionnées, précédées des notifications ci-dessous et ne sanctionnent pas une autre dette étrangère à ce service. Une facture émise en décembre ne permet pas de couper la période déjà payée jusqu'au 31 décembre pour le seul non-paiement de l'année suivante.

10.2. En B2B, après échéance impayée, DC-INFORMATIQUE adresse une mise en demeure sur support durable laissant au moins quinze jours calendrier pour régulariser. Elle précise la dette, le service visé, la date envisagée de suspension et les conséquences sur le site, les bases de données et la messagerie.

10.3. En B2C, DC-INFORMATIQUE adresse d'abord le rappel gratuit et respecte intégralement le délai légal de l'article 5. Ce délai expiré sans régularisation, une notification distincte laisse au moins quinze jours calendrier supplémentaires avant suspension. Elle annonce précisément le service et la date concernés. Ces délais contractuels s'ajoutent à tout délai impératif plus favorable.

10.4. Sans paiement ou solution écrite à l'issue du délai, DC-INFORMATIQUE peut suspendre le service concerné à partir de la date annoncée. Si l'impayé concerne la nouvelle période annuelle, cette date ne peut être antérieure au 1er janvier. La suspension peut rendre le site inaccessible et interrompre les e-mails ou leurs réceptions. Le Client doit organiser une solution de continuité ; DC-INFORMATIQUE informe des conséquences prévisibles.

10.5. Pendant les trente jours calendrier suivant la suspension, les données existantes sont maintenues en conservation technique, sans garantie de service actif ni de capture de nouveaux messages. Ce délai n'est pas une garantie d'archivage ni une promesse de sauvegarde supplémentaire. Le Client peut demander une exportation de ses données ou désigner un prestataire pour les récupérer par une procédure sécurisée. Cette récupération n'est pas subordonnée au règlement de dettes étrangères et respecte les droits légaux de restitution. Une assistance supplémentaire de migration ne peut être facturée qu'après accord et dans les limites légales.

10.6. Au moins quinze jours calendrier avant toute suppression, DC-INFORMATIQUE adresse un dernier avertissement sur support durable précisant la date exacte, les données concernées et la manière de les récupérer. Il annonce également la résiliation si la dette n'est pas régularisée avant cette date. La suppression ne peut avoir lieu avant l'expiration des trente jours suivant la suspension ni avant la fin de ce délai d'avertissement. En cas d'échec connu de l'e-mail, un autre canal disponible est utilisé, notamment un courrier à l'adresse contractuelle. Les notifications et leurs preuves sont conservées.

10.7. Avant la date de suppression, un paiement intégral du principal exigible relatif au service, ou un accord de régularisation, permet une réactivation dans un délai raisonnable, normalement deux jours ouvrables, sous réserve des contraintes techniques annoncées. Le traitement des intérêts ou indemnités contestés ne justifie pas à lui seul une suppression irréversible.

10.8. Si l'impayé persiste, que les délais sont expirés et qu'aucune contestation sérieuse non examinée, décision, procédure ou obligation légale n'impose de différer la mesure, DC-INFORMATIQUE peut notifier la résiliation et supprimer définitivement le site, les fichiers, bases de données, comptes e-mail et messages relevant du service. Aucune copie opérationnelle ni restauration n'est promise après cette date. Les éventuelles copies résiduelles du fournisseur sont purgées selon leur cycle technique et les obligations applicables ; elles ne constituent pas un service de récupération au bénéfice du Client.

10.9. La fermeture du service n'efface pas les dettes légalement dues. En B2C, elle ne justifie ni une double facturation ni l'exigence automatique de tous les services futurs non fournis. Les sommes et éventuels dommages dus se déterminent selon les prestations fournies, les règles de résiliation et le préjudice légalement indemnisable. Les archives comptables, les preuves strictement nécessaires et les obligations de conservation légales sont distinctes des contenus hébergés.

10.10. Une conservation de fait au-delà des délais annoncés ne crée pas de droit à une prolongation systématique. Une nouvelle date est toutefois notifiée si DC-INFORMATIQUE a expressément promis une prolongation. Pour la fin ordinaire du contrat ou un changement de fournisseur, l'article 18 s'applique.

11 Noms de domaine et prestataires tiers

11.1. Les noms de domaine gérés par DC-INFORMATIQUE sont actuellement enregistrés sous son nom auprès du registre ou du bureau d'enregistrement. Le devis identifie le domaine, sa durée, les coûts, le titulaire enregistré et le Client auquel son usage est destiné. Le Client garantit que le signe choisi respecte les droits des tiers. DC-INFORMATIQUE ne garantit pas une attribution avant confirmation du registre.

11.2. Pour un domaine choisi et financé pour le Client, DC-INFORMATIQUE en assure l'administration pour les besoins du contrat et reconnaît au Client la faculté de demander le transfert de gestion et, lorsque nécessaire, le changement de titulaire selon les procédures du registre. Les droits d'auteur de DC-INFORMATIQUE sur le site ne lui donnent pas un droit général de conserver le domaine du Client. Les frais du registre et l'assistance supplémentaire sont annoncés et acceptés à l'avance.

11.3. Les dates de renouvellement du domaine peuvent différer de l'année civile de l'hébergement ; elles sont précisées séparément. DC-INFORMATIQUE organise le renouvellement compris dans une offre en cours et payée. En cas de non-renouvellement, le Client est informé avant la date limite technique ; une expiration peut entraîner indisponibilité, frais de récupération ou réattribution. Les domaines payés ne sont ni supprimés ni laissés expirer par simple sanction d'une dette sans lien avec eux. Le Client demande le transfert suffisamment tôt pour respecter les délais du registre.

11.4. Les licences, plugins, abonnements cloud et logiciels tiers restent soumis à leurs licences et aux conditions pertinentes communiquées avant la commande. Le devis précise si DC-INFORMATIQUE revend le service ou intervient comme mandataire, ainsi que la durée ferme, les restrictions, le prix, le renouvellement et les possibilités de sortie. Une durée annuelle non résiliable d'un fournisseur n'est pas présumée acceptée par le Client.

11.5. DC-INFORMATIQUE ne garantit pas les fonctionnalités ou modifications d'un tiers au-delà de ses propres engagements. Elle répond néanmoins de ses erreurs de choix ou configuration relevant de sa mission et des obligations liées à sa qualité de vendeur ou fournisseur contractuel. Une défaillance externe ne constitue pas une exonération générale ; elle est examinée selon son origine, les engagements souscrits et les mesures raisonnablement possibles.

12 Sauvegardes et restauration

12.1. Pour l'hébergement, les sauvegardes techniques sont réalisées par one.com conformément aux fonctionnalités activées et à son offre. Sa documentation actuelle décrit des sauvegardes quotidiennes de l'espace web, des bases de données et des e-mails ordinaires, conservées jusqu'à quatorze jours, avec des régimes particuliers pour certaines options. La fréquence exacte, le périmètre et les limites propres au service du Client sont confirmés dans les conditions particulières ; les sauvegardes du fournisseur ne constituent pas un archivage permanent.

12.2. DC-INFORMATIQUE ne promet pas de copie indépendante supplémentaire ni de conservation après suppression contractuellement autorisée, sauf prestation distincte. Une restauration dépend de l'existence d'une copie exploitable et de sa compatibilité. Une restauration due pour corriger un manquement de DC-INFORMATIQUE ou au titre d'une garantie légale est sans frais ; les autres interventions sont facturées selon un accord préalable. Une dégradation substantielle d'une fonctionnalité de sauvegarde convenue est signalée et traitée selon le contrat.

12.3. Hors hébergement, le devis ou la fiche de sauvegarde précise les données et applications couvertes, supports ou fournisseurs utilisés, fréquence, durée de rétention, chiffrement, localisation, tests de restauration, surveillance et alertes. Les disques, OneDrive ou autres supports sont choisis selon les besoins et la commande. Sans mission de surveillance acceptée, DC-INFORMATIQUE configure le processus convenu, en vérifie le fonctionnement initial et transmet les instructions de contrôle et d'alerte ; elle n'assure pas une surveillance quotidienne permanente.

12.4. Le Client garde les supports disponibles, les licences actives, les capacités suffisantes et les connexions nécessaires. Il contrôle les résultats et alertes selon les instructions reçues, signale sans délai un échec et demande les adaptations requises lors d'une modification de son environnement. Les tests périodiques de restauration et les copies séparées des données critiques sont recommandés ; leur réalisation par DC-INFORMATIQUE doit être expressément commandée.

12.5. Une synchronisation de fichiers, notamment OneDrive, ne constitue pas à elle seule une sauvegarde indépendante : suppressions et altérations peuvent se propager. Une application tierce ou base métier n'est incluse que si un export ou une méthode de sauvegarde compatible a été convenu. La sauvegarde de dossiers ne garantit pas la récupération de toutes les fonctions d'une application.

12.6. DC-INFORMATIQUE n'assume pas les conséquences imputables exclusivement à une application tierce non couverte, à un défaut de contrôle confié au Client ou à une modification non signalée. Elle reste responsable de ses propres fautes dans la conception, configuration, exécution ou surveillance effectivement promise. Une faute du Client réduit l'indemnisation uniquement à hauteur de sa contribution causale au dommage. L'article 16 règle les limites B2B ; les droits impératifs restent préservés.

13 Garanties

13.1. En B2B, les garanties commerciales éventuellement proposées sont décrites au devis ou dans les documents remis. Elles n'écartent pas les garanties légales applicables, notamment les vices cachés, ni la responsabilité pour les défauts dissimulés ou l'inexécution. Le Client signale un défaut dès sa découverte

pour permettre son examen et limiter son aggravation, sans délai de déchéance contractuel général d'un mois.

13.2. En B2C, les biens bénéficient de la garantie légale de conformité de deux ans à compter de leur délivrance, selon les règles de l'ancien Code civil, y compris les biens comportant des éléments numériques. Les droits à la réparation ou au remplacement sans frais, puis à la réduction du prix ou à la résolution dans les conditions légales, sont préservés. Les règles légales de preuve, de prolongation ou suspension et de mise à jour restent applicables.

13.3. Le Consommateur informe DC-INFORMATIQUE du défaut de conformité du bien dans les deux mois de sa constatation, sous réserve d'un délai légal plus favorable. Il n'est pas tenu de contacter exclusivement le fabricant ni de supporter les frais nécessaires à une mise en conformité garantie. Une garantie commerciale de fabricant s'ajoute aux droits légaux et ne les remplace pas.

13.4. Les contenus et services numériques B2C bénéficient de leur régime légal propre. En cas de fourniture ponctuelle, la protection couvre les défauts relevant du délai légal de deux ans ; en cas de fourniture continue, les défauts survenant pendant toute la période de fourniture sont couverts. Les obligations de fourniture, de conformité, de mises à jour, de mise en conformité sans frais, de réduction de prix, de résolution et de restitution de contenus s'appliquent selon les conditions légales, sans renvoi exclusif à un fournisseur tiers.

13.5. L'usure normale, un usage inadapté ou une intervention du Client n'exclut une garantie que dans la mesure où cela explique le défaut et où la loi l'autorise. Aucune exclusion automatique ne résulte de l'ouverture d'un appareil ou d'une intervention de tiers sans lien avec la panne. Les garanties légales ne sont pas limitées par un plafond d'indemnisation.

14 Rétractation des consommateurs

14.1. Pour un contrat à distance ou hors établissement, le Consommateur dispose en principe de quatorze jours calendrier pour se rétracter sans motif. Le délai commence à la conclusion pour les services et contenus numériques sans support matériel, et à la prise de possession physique pour les biens, avec les règles particulières applicables aux livraisons multiples. Les effets d'une information manquante, dont la prolongation légale du délai, restent applicables.

14.2. La décision peut être communiquée avant l'expiration du délai par le formulaire de l'annexe 1 ou toute déclaration non équivoque, notamment par e-mail ou courrier aux coordonnées de DC-INFORMATIQUE. Le formulaire n'est pas obligatoire. Le Consommateur conserve la preuve de son envoi.

14.3. Les biens sont renvoyés dans les quatorze jours suivant la communication de la rétractation. Les frais directs de retour sont à charge du Consommateur uniquement s'il en a été informé avant la commande ; pour les biens ne pouvant normalement être retournés par la poste, une estimation lui est fournie. Il ne répond que de la dépréciation résultant de manipulations dépassant celles nécessaires pour vérifier les caractéristiques et le fonctionnement.

14.4. DC-INFORMATIQUE rembourse les paiements, y compris les frais de livraison standard initiaux, dans les quatorze jours suivant l'information de rétractation, par le même moyen sauf accord exprès sans frais. Le surcoût d'un mode de livraison plus cher choisi par le Consommateur n'est pas remboursé. Pour les biens, le remboursement peut être différé jusqu'à leur récupération ou à la réception d'une preuve de retour, selon le premier de ces événements, sauf si DC-INFORMATIQUE les récupère elle-même.

14.5. Le commencement d'un service pendant le délai requiert une demande expresse ; pour un contrat hors établissement, elle est recueillie sur support durable. En cas de rétractation après ce début, seul le montant proportionnel au service effectivement fourni est dû si les conditions légales d'information et de demande sont remplies. Le droit n'est perdu qu'après exécution complète, sous réserve de l'accord préalable exprès et de la reconnaissance de cette perte exigés par la loi. Un hébergement annuel n'est pas entièrement exécuté lors de sa seule activation.

14.6. Pour un contenu numérique sans support matériel, la perte du droit au début de l'exécution nécessite le consentement préalable exprès, la reconnaissance de cette perte et la confirmation contractuelle sur support durable requis par la loi. Cette exception n'est pas appliquée indistinctement à l'hébergement ou aux interventions informatiques.

14.7. Les exceptions légales, notamment les biens confectionnés selon les spécifications du Consommateur ou nettement personnalisés, ou les réparations urgentes expressément demandées à domicile dans les limites légales, ne s'appliquent que si leurs conditions sont remplies et si elles ont été annoncées. La

création sur mesure d'un site ne supprime pas automatiquement tout droit de rétractation. Les prestations supplémentaires à une réparation urgente peuvent rester soumises à ce droit.

14.8. Aucun droit général de rétractation n'est accordé au Client professionnel ou pour un achat en établissement lorsque la loi ne le prévoit pas. Un éventuel accord commercial plus favorable reste applicable.

15 Propriété intellectuelle et licence

15.1. DC-INFORMATIQUE conserve les droits qu'elle détient sur ses créations originales, développements, méthodes, modèles et composants. Aucun droit patrimonial n'est cédé au Client par le seul paiement de la prestation. Les droits du Client sur ses contenus et données, ainsi que ceux des auteurs tiers, restent leur propriété.

15.2. Après paiement du prix de la création concernée, le Client reçoit une licence non exclusive, pour la durée de protection des droits et dans le monde entier, lui permettant d'utiliser les livrables pour la finalité convenue, de les afficher et exploiter sur son site ou dans son activité, de réaliser les copies nécessaires et de confier leur maintenance ou migration à un tiers tenu de respecter ces droits. Cette licence permet l'exploitation normale du projet commandé ; elle n'est pas limitée à la durée de l'hébergement chez DC-INFORMATIQUE.

15.3. La licence ne permet pas la revente séparée des composants originaux, leur commercialisation comme produit autonome ou leur réutilisation pour des projets étrangers au Client, sauf accord écrit. Les licences tierces, notamment les licences libres, régissent leurs composants et ne sont pas restreintes par les présentes CGV. Les droits légaux d'analyse, de sauvegarde, d'interopérabilité et autres exceptions restent préservés.

15.4. La remise des sources, maquettes de travail ou outils internes n'est comprise que si elle est prévue au devis ou imposée par la loi. Le Client reçoit néanmoins les livrables et éléments nécessaires à l'usage convenu. Les contenus et données du Client ne peuvent être retenus au titre des droits d'auteur de DC-INFORMATIQUE.

15.5. Avant paiement, une autorisation provisoire permet les tests et l'usage expressément autorisé. Une violation substantielle de la licence peut entraîner sa résiliation après mise en demeure laissant quinze jours pour régulariser, sous réserve de proportionnalité et des droits légaux. Une dette d'hébergement ne révoque pas une licence de création déjà payée. Aucune désactivation à distance occulte ni destruction du système du Client n'est autorisée.

15.6. Le Client autorise l'utilisation de ses contenus uniquement dans la mesure nécessaire à la prestation et pour sa durée, avec les copies techniques indispensables. La présentation du projet, du nom ou logo du Client comme référence commerciale nécessite son accord préalable.

16 Responsabilité

16.1. Chaque partie répond des dommages imputables à ses manquements, selon le droit applicable. Elle prend les mesures raisonnables pour prévenir ou limiter le dommage et coopère pour en rechercher la cause. Les obligations de confidentialité, de sécurité et de protection des données demeurent applicables.

16.2. En B2B uniquement, pour les fautes ordinaires et dans la mesure légalement admissible, l'indemnisation cumulée des dommages liés à un même contrat est plafonnée au montant total payé ou payable pour ce contrat. Pour un contrat à prestations continues, la référence est le montant payé ou payable au cours des douze mois précédant le fait générateur. Le plafond ne peut être inférieur à 1 000 euros. Pour une série de faits liés, la même limite s'applique, sans réduire les sommes dues au titre d'une restitution de prix ou d'une mise en conformité.

16.3. En B2B uniquement, les pertes de profit, de chiffre d'affaires, de chance commerciale, d'image et les autres dommages indirects sont exclus pour les fautes ordinaires, dans la mesure légalement admissible. Les frais raisonnables de reconstitution de données constituant un dommage direct ne sont pas exclus automatiquement ; leur réparation relève du plafond ci-dessus si celui-ci est applicable.

16.4. Aucune exclusion ni limitation ne s'applique à une faute intentionnelle ou grave de DC-INFORMATIQUE ou de ses auxiliaires, aux atteintes à la vie ou à l'intégrité physique, ni lorsqu'elle viderait de sa substance une obligation essentielle ou contreviendrait à une règle impérative. Les droits des personnes concernées au titre du RGPD, les responsabilités légalement indérogeables et les garanties légales restent préservés.

16.5. Aucun plafond général ni exclusion générale des dommages n'est imposé aux Consommateurs. Une défaillance d'un tiers ou le manque de sauvegarde du Client n'exonère DC-INFORMATIQUE que dans la mesure où le dommage ne lui est pas imputable, selon les articles 11 et 12. Le plafond B2B ne dépend pas de l'existence d'une assurance.

17 Confidentialité et données personnelles

17.1. Chaque partie protège les informations confidentielles reçues pour le contrat et limite leur accès aux personnes qui en ont besoin, liées par une obligation adaptée de confidentialité. Sont exclues les informations publiques licitement, déjà connues sans restriction, obtenues licitement d'un tiers ou développées indépendamment. Une divulgation légalement requise est limitée à ce qui est nécessaire, avec information préalable lorsque permise. La confidentialité survit cinq ans après le contrat, et aussi longtemps que la loi protège les secrets d'affaires ou données personnelles concernés.

17.2. Pour la gestion de ses devis, commandes, factures et relations clients, DC-INFORMATIQUE agit comme responsable du traitement. Les données d'identification, coordonnées, informations professionnelles, échanges, commandes et paiements sont traitées pour les démarches précontractuelles demandées, l'exécution du contrat, les obligations fiscales et comptables, et l'intérêt légitime au suivi et à la défense des droits. Pour les contacts d'un Client personne morale, la gestion de la relation repose sur cet intérêt légitime. Aucun consentement global n'est déduit de l'acceptation des CGV.

17.3. Ces données proviennent du Client et des contacts qu'il désigne. Leur communication est nécessaire à la commande et à la facturation ; sans les données indispensables, la prestation ne peut être exécutée. Les destinataires sont les personnes autorisées, les prestataires nécessaires de messagerie, stockage, facturation et paiement, le comptable, les conseils et autorités légalement habilités, dans la stricte mesure utile. Elles ne sont pas vendues.

17.4. Les pièces comptables et données justificatives sont conservées pendant dix ans selon le point de départ légal, ou plus longtemps si une obligation ou un litige le nécessite. Les échanges contractuels utiles sont conservés pendant la relation puis pendant le délai de prescription applicable à la défense des droits, avec accès restreint. Les demandes sans suite sont supprimées au plus tard deux ans après le dernier échange, sauf nécessité particulière documentée. Les accès techniques temporaires sont révoqués ou supprimés après la mission, sauf nécessité de maintenance convenue.

17.5. Les personnes peuvent demander à info@dc-informatique.be l'accès, la rectification, l'effacement, la limitation, la portabilité lorsque applicable et l'opposition aux traitements fondés sur un intérêt légitime. Ces droits s'exercent dans leurs conditions légales et ne permettent pas d'effacer une facture légalement conservée. Elles peuvent saisir l'Autorité de protection des données, <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>. Aucune décision produisant des effets juridiques n'est fondée exclusivement sur un traitement automatisé dans la gestion contractuelle prévue ici.

17.6. Les transferts hors de l'Espace économique européen ne sont réalisés que sur une base valable, notamment décision d'adéquation ou garanties appropriées et mesures supplémentaires nécessaires. Des informations sur les destinataires, lieux de traitement et garanties sont fournies sur demande et dans la notice liée au service. Un traitement nouveau nécessitant le consentement fait l'objet d'un choix distinct et révocable ; la prospection ne résulte pas de la seule acceptation des CGV.

17.7. Lorsque DC-INFORMATIQUE accède à des données pour le compte du Client, notamment lors d'hébergement, maintenance ou sauvegarde, les rôles sont déterminés par les opérations réelles. Si elle est sous-traitant, l'annexe 2 et la fiche de traitement convenue s'appliquent avant l'accès aux données. Les données de santé ou autres catégories particulières nécessitent un périmètre et des mesures adaptés ; aucune conformité sectorielle complète n'est présumée par la seule commande d'une sauvegarde.

18 Fin du contrat et migration

18.1. Hors régime particulier d'hébergement, la durée et les modalités de fin sont celles du devis. À défaut de durée pour un service continu, le contrat est à durée indéterminée et chaque partie peut y mettre fin avec un préavis d'un mois, sous réserve des droits impératifs et d'un délai raisonnable plus long nécessité par une relation B2B particulière.

18.2. Pour un manquement suffisamment grave, la partie lésée peut mettre fin au contrat après mise en demeure précisant le manquement et laissant au moins quinze jours calendrier pour y remédier, sauf délai légal plus long. Un simple courrier sans réponse ne suffit pas si le manquement a été corrigé. L'impayé

d'hébergement suit exclusivement la procédure plus détaillée de l'article 10. Les résolutions immédiates autorisées par la loi restent possibles dans leurs conditions.

18.3. Une mesure urgente et proportionnée peut suspendre l'élément dangereux en cas d'attaque, risque grave pour la sécurité ou contenu manifestement illicite. DC-INFORMATIQUE explique la mesure sans délai, sauf interdiction légale, permet la régularisation lorsque possible et limite l'atteinte aux autres services. La suppression pour impayé ne peut être déguisée en mesure de sécurité.

18.4. Pour une annulation de convenance d'une commande ponctuelle hors rétractation, le Client paie les prestations déjà réalisées et les engagements non récupérables justifiés, dans la limite du préjudice indemnisable et en tenant compte des économies et possibilités raisonnables de réaffectation. Aucune pénalité générale de 30 % ne s'ajoute. Les acomptes excédentaires sont remboursés. La responsabilité de DC-INFORMATIQUE en cas d'inexécution injustifiée ouvre les recours correspondants du Client, y compris du Consommateur.

18.5. Avant une fin ordinaire d'hébergement, DC-INFORMATIQUE communique la date de fin, les modalités d'export et le devenir des données. Sauf suppression pour impayé selon l'article 10, les données exportables restent récupérables pendant trente jours après la fin, sans poursuite automatique du service actif ni garantie de recevoir de nouveaux e-mails. Elles sont ensuite supprimées, sous réserve d'une instruction de restitution en cours, des obligations du RGPD et des règles impératives de changement de fournisseur. Une clôture demandée immédiatement par le Client peut être exécutée après confirmation éclairée des conséquences.

18.6. Lorsque le règlement européen 2023/2854 sur les données s'applique au service, les droits de changement de fournisseur ou de transfert vers une infrastructure propre sont respectés : préavis ne dépassant pas deux mois, transition normalement limitée à trente jours avec les extensions légalement permises, assistance et continuité requises, récupération pendant au moins trente jours après la transition, puis effacement conforme. Les obstacles contractuels interdits sont écartés. Les éventuels frais sont détaillés à l'avance, limités aux coûts directement liés lorsque la loi le permet et supprimés à partir de la date où elle l'exige. Les conditions particulières identifient les données exportables, formats et modalités de transition ; l'article 9.3 ne limite pas ces droits.

18.7. La restitution des données et contenus du Client n'opère aucune cession des créations de DC-INFORMATIQUE ni des droits de tiers, mais respecte la licence et les droits de récupération légalement imposés. Les livrables techniques disponibles sont transmis dans un format usuel adapté. Une assistance supplémentaire ne peut être facturée sans accord préalable, ni pour des opérations que la loi impose sans frais.

19 Force majeure et modifications

19.1. La force majeure suppose un empêchement non imputable répondant aux conditions légales ; une panne courante, une cyberattaque ou la défaillance d'un prestataire n'en constitue pas automatiquement un cas. La partie empêchée informe rapidement l'autre, décrit l'impact et prend les mesures raisonnables pour le limiter.

19.2. Les obligations affectées sont suspendues pendant un empêchement temporaire. Si celui-ci est définitif ou se prolonge au-delà de trente jours au point de priver le contrat de son utilité, les parties peuvent mettre fin à la partie affectée selon les règles légales. Les prestations non fournies sont régularisées et les acomptes correspondants remboursés ; les sommes dues pour des prestations déjà exécutées restent exigibles. Le manque de liquidités ne constitue pas une force majeure.

19.3. Une nouvelle version des CGV s'applique aux nouvelles commandes acceptées. La publication sur le site ou le silence du Client ne modifie pas un contrat existant. Toute modification de ce contrat nécessite un accord ou une faculté de modification précisément prévue et légalement valable. Pour une fourniture continue de service numérique B2C, toute modification respecte notamment les exigences de motif valable prévu au contrat, information, absence de coût supplémentaire et droit de résiliation lorsque requis.

19.4. Les dispositions qui survivent par leur objet restent applicables après la fin : dettes dues, confidentialité, droits de propriété intellectuelle, responsabilités pour faits antérieurs et protection des données. Si une clause est écartée, les autres subsistent dans la mesure où le contrat peut continuer conformément à la loi. Aucune clause abusive n'est automatiquement remplacée par sa version la plus favorable à DC-INFORMATIQUE.

20 Réclamations droit applicable et juridictions

20.1. Toute réclamation peut être adressée à info@dc-informatique.be ou par courrier à l'adresse professionnelle. Les parties cherchent une solution amiable. La médiation est facultative et ne bloque ni l'accès au juge ni les mesures urgentes. Aucun forfait général de frais d'avocat n'est mis à charge de la partie perdante.

20.2. Le Consommateur peut, après une tentative écrite de résolution directe, saisir le Service de Médiation pour le Consommateur : <https://mediationconsommateur.be>, contact@mediationconsommateur.be. L'accès à ce service ne supprime pas les autres recours. Les dépens et indemnités de procédure sont déterminés conformément aux règles légales et par la juridiction compétente.

20.3. Le contrat est soumis au droit belge. Pour un Consommateur résidant dans un autre pays, ce choix ne le prive pas des protections impératives qui lui seraient applicables en l'absence de choix de loi.

20.4. En B2B, les juridictions matériellement compétentes de l'arrondissement judiciaire de Namur sont territorialement compétentes, sous réserve des règles impératives et d'un accord valable différent. En B2C, les règles légales de compétence s'appliquent ; aucune compétence exclusive au siège de DC-INFORMATIQUE n'est imposée.

Annexe 1 Rétractation et démarrage anticipé

Formulaire de rétractation à utiliser uniquement si le Consommateur souhaite se rétracter. Une autre déclaration non équivoque peut être utilisée.

À DC-INFORMATIQUE, Christophe D'Agostino, Rue de Velaine 86B, 5300 Landenne, Belgique, info@dc-informatique.be.

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ou la prestation du service suivant :

Bien ou service : _____

Référence de commande : _____

Commandé le ou reçu le : _____

Nom du ou des consommateurs : _____

Adresse : _____

Date : _____

Signature uniquement pour un envoi papier : _____

Demandes distinctes de démarrage anticipé

Ces déclarations sont facultatives, à recueillir avant le démarrage lorsque le Consommateur souhaite une exécution pendant le délai de rétractation. Elles identifient la prestation concernée et sont confirmées sur support durable. L'acceptation des CGV ne les remplace pas.

Prestation et référence du devis : _____

☐ Services : je demande expressément le commencement du service avant la fin du délai légal de rétractation. Je comprends qu'en cas de rétractation après ce commencement, je devrai payer la partie effectivement exécutée dans les conditions légales. Je reconnais perdre mon droit de rétractation lorsque le service aura été entièrement exécuté, sous réserve des conditions légales.

☐ Contenu numérique sans support matériel uniquement : je consens expressément à sa fourniture avant la fin du délai de rétractation et reconnais perdre mon droit de rétractation dès le début de cette fourniture, sous réserve de la confirmation contractuelle sur support durable et des autres conditions légales. Cette déclaration ne s'applique pas au seul démarrage d'un hébergement annuel.

Nom, date et signature ou confirmation électronique : _____

Annexe 2 Traitement de données pour le compte du Client

La présente annexe régit les opérations où le Client est responsable du traitement et DC-INFORMATIQUE son sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD. La fiche ci-après, complétée dans le devis ou un document contractuel accepté avant l'accès aux données, définit le traitement réel. Si le Client est lui-même sous-traitant, il vérifie qu'il est autorisé à recourir à DC-INFORMATIQUE et transmet les instructions compatibles de son donneur d'ordre.

A Instructions et limites

A.1. DC-INFORMATIQUE traite les données uniquement sur instructions documentées du Client, y compris pour les transferts internationaux, sauf obligation légale ; elle informe alors le Client avant le traitement, sauf interdiction. Le contrat, la fiche et les demandes autorisées constituent ces instructions. Elle informe immédiatement le Client si une instruction lui semble contraire à la réglementation et suspend l'opération litigieuse dans l'attente d'une solution licite.

A.2. Le Client détermine les finalités, dispose des bases juridiques et permissions requises, informe les personnes, vérifie la minimisation et la durée de conservation, et documente les exigences propres à des données sensibles. DC-INFORMATIQUE ne réutilise pas les données pour ses propres finalités et n'accède qu'à ce qui est nécessaire à la mission.

B Confidentialité et sécurité

B.1. Les personnes autorisées sont tenues à la confidentialité. Les accès sont limités, nominatifs lorsque possible, et révoqués à la fin de leur nécessité. DC-INFORMATIQUE met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles adaptées au risque selon l'article 32 du RGPD, et tient disponibles les informations permettant de démontrer leur application.

B.2. La fiche fixe notamment la séparation des environnements, l'authentification renforcée lorsque disponible, les accès administrateur, mises à jour, chiffrement des transferts et supports lorsque adapté, journalisation utile, sauvegardes et tests de restauration convenus. L'absence d'une option au devis ne dispense pas des mesures indispensables à un niveau de sécurité adapté. Un besoin de sécurité incompatible avec l'offre doit être résolu avant le traitement.

C Autres sous-traitants et transferts

C.1. Le Client autorise les sous-traitants ultérieurs identifiés dans la fiche pour les opérations et lieux précisés, notamment one.com pour l'hébergement commandé. Une autorisation générale n'est pas déduite de la seule mention d'une marque non identifiée. L'entité juridique, les lieux de traitement et les garanties sont communiqués avant engagement.

C.2. Tout ajout ou remplacement envisagé est notifié au moins quinze jours avant l'accès aux données, avec les informations utiles. Le Client peut formuler une objection motivée relative à la protection des données. Les parties recherchent une solution ; si elle est impossible, la partie du service concernée prend fin sans frais de sortie, avec restitution et régularisation du prix non consommé. Aucun nouveau sous-traitant n'accède aux données avant résolution de l'objection.

C.3. Des obligations équivalentes sont imposées par écrit aux sous-traitants ultérieurs. DC-INFORMATIQUE demeure pleinement responsable envers le Client de l'exécution de leurs obligations de protection des données conformément au RGPD. Un transfert hors EEE requiert les garanties et contrôles appropriés, documentés et communiqués, ainsi que les instructions du Client ; aucune autorisation générale de transfert sans garantie n'est donnée.

D Assistance et incidents

D.1. DC-INFORMATIQUE aide le Client, par des mesures appropriées et compte tenu des informations disponibles, à répondre aux demandes de droits, assurer la sécurité, notifier les violations et réaliser les analyses d'impact et consultations préalables nécessaires. Une demande reçue directement est transmise sans délai au Client, sans réponse de fond non autorisée sauf obligation légale.

D.2. Toute violation de données personnelles est signalée au Client sans retard injustifié après en avoir pris connaissance. DC-INFORMATIQUE fournit au fur et à mesure les informations disponibles sur sa nature, les personnes et données concernées, les conséquences, les mesures prises et le contact utile. Elle ne diffère pas la première notification jusqu'à la fin de son enquête. Le délai légal de notification aux autorités relève du responsable du traitement sans libérer DC-INFORMATIQUE de son assistance.

D.3. Les coûts d'assistance exceptionnelle dépassant la prestation commandée font l'objet d'un accord préalable raisonnable ; les opérations nécessaires pour corriger une faute de DC-INFORMATIQUE restent à sa charge. Une discussion sur le prix ne retarde pas une obligation légale urgente.

E Contrôle et fin du traitement

E.1. DC-INFORMATIQUE met à disposition les informations nécessaires pour démontrer le respect de l'article 28 et permet les audits, y compris inspections, par le Client ou un auditeur mandaté. Les modalités raisonnables de préavis, confidentialité, sécurité et protection des autres clients sont convenues sans neutraliser ce droit ni les pouvoirs de l'autorité. Les coûts extraordinaires éventuels sont convenus à l'avance et proportionnés, sans frais pour remédier à un manquement constaté de DC-INFORMATIQUE.

E.2. Au terme de la mission, au choix du Client, les données personnelles sont restituées ou supprimées et les copies existantes supprimées, sauf obligation légale de conservation. La fiche définit le format, le délai et le sort des sauvegardes. Pour l'hébergement, le délai d'export de trente jours et les notifications des articles 10 et 18 permettent au Client de demander la restitution avant suppression ; la fin pour impayé ne dispense pas des obligations du présent paragraphe. Les données résiduelles en sauvegarde sont isolées, non réutilisées et purgées selon le calendrier documenté compatible avec la loi.

E.3. Une confirmation de clôture ou de suppression est remise sur demande. Les archives propres de facturation et les preuves licitement conservées sont limitées au nécessaire et traitées selon l'article 17 ; elles ne constituent pas une copie exploitable des données métier du Client.

Fiche contractuelle du traitement et des sauvegardes

À compléter pour chaque mission concernée avant tout accès aux données, ou à remplacer par un descriptif équivalent accepté dans le devis. Les champs correspondent au service du Client et ne modifient pas les obligations générales ci-dessus.

Client responsable du traitement et contact : _____

Référence, objet, nature, finalité et durée de la mission : _____

Opérations autorisées et instructions particulières : _____

Personnes concernées et catégories de données : _____

Données de santé ou autres catégories particulières et garanties : _____

Systèmes, données et applications couverts ou exclus : _____

Sous-traitants ultérieurs avec entité juridique, rôle et localisation : _____

Transferts hors EEE et garanties documentées : _____

Supports, fréquence, rétention, chiffrement et séparation des copies : _____

Contrôles et alertes à charge de DC-INFORMATIQUE : _____

Contrôles et alertes à charge du Client : _____

Tests de restauration, fréquence et personne responsable : _____

Mesures de sécurité et procédure de notification des incidents : _____

Format, choix de restitution ou suppression et purge des copies : _____

Conditions et coûts de restauration ou assistance supplémentaires : _____

Date et accord des parties : _____

Annexe 3 Commande d'hébergement

Cette page peut être utilisée comme première page du devis ou du contrat d'hébergement. Les conditions particulières et les CGV doivent être communiquées avant sa validation.

RECONDUCTION TACITE - L'hébergement commence à la date d'activation indiquée ci-dessous et la première période se termine le 31 décembre de cette année. Il se renouvelle automatiquement du 1er janvier au 31 décembre, sauf opposition reçue au plus tard le 1er décembre inclus par e-mail à info@dc-informatique.be ou courrier à DC-INFORMATIQUE, Rue de Velaine 86B, 5300 Landenne. Pour une première souscription après le 1er décembre, l'opposition reste possible jusqu'au 31 décembre inclus. Une hausse annoncée sur la facture ouvre un délai supplémentaire de trente jours après sa réception pour refuser le renouvellement, même après le 1er décembre. La facture de l'année suivante est émise en décembre et payable sous quinze jours. Après la première reconduction tacite, le Consommateur peut résilier à tout moment, sans indemnité, avec un préavis d'un mois à compter de la réception de sa notification et remboursement au prorata de la période postérieure à la fin effective. En B2B, l'année engagée reste due pour une cessation de convenance, sous réserve des droits impératifs.

Client et finalité professionnelle ou privée : _____

Adresse et contact indépendant de l'hébergement : _____

Référence du devis et date de remise des CGV : _____

Date d'activation et fin de première période au 31 décembre : _____

Domaine et titulaire enregistré : _____

Date de renouvellement du domaine et frais inclus ou distincts : _____

Services inclus site bases de données et e-mails : _____

Capacité options maintenance et assistance : _____

Sauvegardes fréquence périmètre rétention et restauration : _____

Prix première période et nombre de mois entamés facturés : _____

Prix annuel de renouvellement et frais supplémentaires : _____

Paieement sous quinze jours de réception de la facture : _____

Modalités d'export formats et transition vers un autre fournisseur : _____

Référence de la fiche RGPD si applicable : _____

J'ai reçu avant mon engagement les CGV version du 7 octobre 2026, les conditions particulières et, lorsque applicable, les informations et le formulaire de rétractation. J'accepte la commande et la clause de reconduction ci-dessus. Je comprends qu'un impayé peut entraîner, après rappels, mise en demeure, suspension, délai de récupération de trente jours et dernier avertissement, la suppression du site, des bases de données et des e-mails dans les conditions de l'article 10. Les demandes éventuelles de démarrage anticipé sont recueillies séparément.

Nom, date et signature ou accord électronique : _____