

## Article 1: Définitions

- « **Client** » : la personne physique ou morale, les sociétés sans personnalité juridique, ainsi que leur représentant et leur mandataire, qui ont conclu ou souhaitent conclure un accord avec Combell.
- « **Consommateur** » : la personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, professionnelle ou artisanale.
- « **Contrat(s)** » : tous les accords utilisés par Combell en relation avec le Client, auxquels s'appliquent les présentes Conditions Générales.
- « **Utilisation** » : L'utilisation de l'espace web, l'espace e-mail et l'espace de base de données, exprimée en Mo (mégaoctets), comme convenu avec le Client (dans le devis).

## Article 2: Généralités

Les présentes conditions générales (les « Conditions Générales ») s'appliquent tant aux livraisons de services qu'aux marchandises vendues par Combell SA (« Combell »).

Les Conditions Générales sont réputées être acceptées, dans leur intégralité et sans aucune réserve, par le Client dès l'envoi de la commande par ce dernier. Les Conditions Générales et tout contrat spécifique constituent le Contrat complet et exclusif entre les parties et remplacent l'ensemble des contrats, propositions, promesses, accords ou communications oraux ou écrits antérieurs ayant trait à l'objet du Contrat spécifique. Les conditions générales du Client ne s'appliquent pas.

L'obligation de livraison de Combell du bien ou du service commandé par le Client au prix spécifié par Combell qui a été payé par le Client constitue l'obligation principale du Contrat. Si Combell dépend de l'intervention d'une tierce partie pour la livraison d'un produit ou d'un service commandé par le Client, l'obligation de livraison de Combell sera contractée sous la condition suspensive de disponibilité, au moment où Combell consulte la tierce partie, de ce produit ou service au prix spécifié par Combell qui a été payé par le Client. Le prix payé par le Client est considéré comme une garantie avant la réalisation de la condition suspensive. Combell s'engage à vérifier la disponibilité à ce prix auprès de la tierce partie dans les 5 jours ouvrables suivant la réception du paiement de la garantie. Si le produit ou le service commandé n'est pas disponible au moment où Combell consulte la tierce partie, ce Contrat devient caduc et Combell remboursera la garantie payée par le Client, sans autres obligations entre les parties. Si le produit ou le service commandé est disponible à un prix différent au moment où Combell consulte la tierce partie, ce Contrat devient caduc et Combell laissera le choix au Client d'accepter (ou non) ce nouveau prix, ce qui entraînera, le cas échéant, l'établissement d'un nouveau Contrat entre Combell et le Client.

## Article 3: Durée et résiliation

Sauf convention contraire entre les parties, le Contrat est conclu pour une durée de 1 an et est renouvelé par tacite reconduction pour des périodes successives identiques. Chaque partie est libre de résilier le Contrat de façon unilatérale et sans motif au moyen d'une notification écrite envoyée par courrier recommandé ou, dans le cas du Client, par voie électronique via <https://www.combell.com/fr/cancel>, au plus tard un mois avant l'expiration à chaque fois d'une période d'un an, à compter de la date à laquelle le Contrat a été conclu.

La résiliation unilatérale par le Client ne donne lieu à aucun remboursement ou compensation, de quelque manière que ce soit, pour les montants déjà payés. En cas de résiliation du Contrat, les créances de Combell à l'encontre du Client sont immédiatement exigibles et les montants déjà facturés pour les services fournis restent dus, sans obligation d'annulation. En cas de dissolution par le Client, le Client ne peut dissoudre que la partie du Contrat qui n'a pas encore été exécutée par

Combell. Si la dissolution est imputable au Client, Combell est en droit de réclamer une indemnisation pour les dommages qui en résultent.

#### **Article 4: Prix**

Les prix communiqués par Combell sur le site web et via d'autres canaux sont toujours sous réserve d'erreurs d'écriture manifestes. Les offres individuelles sont révocables et valables pendant 15 jours, sauf indication contraire dans l'offre. Sauf mention contraire, tous les prix sont indiqués en euros, n'incluent pas la TVA et sont payables selon les modalités indiquées sur la facture. Sauf convention contraire, les prix ayant trait aux prestations de services sont calculés pour une période d'un an. Le prix complet est payé au début de cette période, conformément à l'article 5.

Combell se réserve le droit de modifier à tout moment les prix ayant trait aux prestations de services pendant la durée du Contrat. Le Client en est informé via le site web et de manière individuelle via une communication personnelle. Le Client devra payer les prix modifiés après deux mois à compter à partir de la date de la notification individuelle, sauf si le Client a fait usage de son option de résilier le Contrat, sans aucun frais et sans motif. Pour résilier le Contrat, le Client doit envoyer un courrier recommandé ou une notification par voie électronique via <https://www.combell.com/fr/cancel> dans les trente jours calendaires qui suivent la notification individuelle portant sur la modification des prix.

Toute promotion est applicable par Client et les promotions ne sont pas cumulables. Toute utilisation abusive des promotions de la part du Client, comme par exemple et sans s'y limiter la création de plusieurs comptes, Combell se réserve le droit de, par exemple et sans s'y limiter, ne pas appliquer les promotions.

#### **Article 5: Délais de livraison, de paiement et de contestation**

Les délais de livraison fournis par Combell sont indicatifs et non contraignants, sauf convention explicite contraire. Les délais sont toujours exprimés en jours ouvrables. Un retard acceptable dans la livraison ne donne en aucun cas le droit d'annuler une commande ou d'exiger une indemnisation.

Toute plainte concernant la livraison, quelle qu'en soit la nature, doit être communiquée par écrit à Combell par le Client dans les 8 jours ouvrables à compter à partir de la date de livraison des produits ou la date de début de la prestation de services. D'éventuelles plaintes ayant trait à la livraison ou aux prestations ne peuvent pas être utilisées comme prétexte pour suspendre ou retarder le paiement des factures. L'absence de contestation écrite d'une facture dans les 8 jours ouvrables à compter à partir de la date d'envoi de cette dernière entraîne irrévocablement l'acceptation de la facture et des montants, produits et services y étant repris.

Les factures doivent être payées dans un délai d'un mois après la date de facturation. Si le Client n'a pas payé en intégralité dans les 14 jours calendaires suivant le délai de paiement, il sera considéré en défaut après le premier rappel indiquant les conséquences du défaut de paiement. Si le Client est en défaut, cela aura les conséquences suivantes : (i) le montant impayé sera majoré d'un intérêt au taux légal ; (ii) le Client sera redevable de 15 % du montant principal en frais de recouvrement, ou de 40 euros si ce montant dépasse 15 % du montant principal, ou, si le Client est un Consommateur, du montant dû conformément à la législation applicable ; (iii) Les services fournis au Client peuvent être suspendus (et tout site web hébergé pour le Client rendu inaccessible) sans autre avis jusqu'à ce que les montants impayés, y compris les intérêts, aient été payés ; (iv) Combell se réserve le droit de dissoudre ou de résilier le Contrat à sa discrétion en vertu de l'article 2 et de récupérer les marchandises livrées dans la mesure du possible.

L'enregistrement d'un nom de domaine n'est possible que si le Client a explicitement convenu dans le processus d'enregistrement que l'enregistrement peut avoir lieu immédiatement et le Consommateur renonce à son droit de rétractation dès que le nom de domaine a été effectivement enregistré. L'article 8 des présentes Conditions Générales ne s'appliquera pas dans ce cas.

## **Article 6: Code de conduite et notification/retrait**

Le Client coopérera à tout moment et de bonne foi avec Combell afin de faciliter la fourniture des services. Le Client utilisera à tout moment les services conformément à la Politique d'Utilisation Acceptable de Combell, dans sa version la plus récente, que vous pouvez télécharger à l'adresse <https://www.combell.com/fr/a-propos-de-combell/acceptable-use-policy>. Si le Client ne respecte pas ses obligations découlant de cette Politique d'Utilisation Acceptable, il accepte de supporter tous les coûts et frais liés aux services supplémentaires fournis par Combell afin de résoudre tout problème résultant du non-respect des obligations du Client.

Combell ne peut en aucune manière être tenue responsable d'une éventuelle coupure de la connexion Internet découlant de pannes techniques ou autres, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du réseau de Combell, ou d'erreurs commises par des fournisseurs entraînant ces problèmes. Le Client est seul responsable de l'utilisation correcte du produit, du service ou du logiciel, et s'engage à tenir compte des spécifications, de la documentation et des instructions de Combell.

## **Article 7: Enregistrement des noms de domaines et Office 365**

L'exécution correcte du paiement par le Client et la réception d'un e-mail de bienvenue et d'une facture de Combell ne constituent pas une garantie de l'enregistrement du nom de domaine. Le nom de domaine n'est enregistré qu'après que le Client ait reçu une confirmation explicite par écrit de l'enregistrement du domaine par Combell. Si Combell devait être dans l'impossibilité d'enregistrer le nom de domaine en raison d'une erreur commise par le Client (par exemple si le Client n'est pas le titulaire actuel d'un nom de domaine déjà enregistré), le Client sera redevable d'une indemnité pour frais administratifs de 25 EUR envers Combell, sans préjudice du droit de Combell d'exiger une indemnité plus élevée.

L'enregistrement de noms de domaines se fait selon les règlements établis par les responsables de l'enregistrement de noms de domaines concernés (comme DNS Belgium (<https://www.dns.be>), SIDN (<https://www.sidn.nl>), DNS.LU (<https://www.dns.lu>), l'Afnic (<https://www.afnic.fr>), Nominet (<https://www.nominet.uk/go/terms>) ou l'ICANN (<https://www.icann.org>)). Le Client a pris connaissance et accepte ces conditions générales régissant l'enregistrement de noms de domaines, qui sont disponibles sur le site web du registre Internet et reconnaît que Combell l'a informé au sujet de ces conditions générales. Pour les conditions spécifiques, Combell renvoie vers les sites web des responsables de l'enregistrement de noms de domaines concernés. Combell n'est aucunement responsable de la décision du Client d'enregistrer un certain nom de domaine ou l'enregistrement de noms de domaines à la demande du Client qui violeraient les droits de tiers, etc. Le Client protégera toujours Combell d'éventuelles réclamations de tiers découlant de l'enregistrement d'un nom de domaine à la demande du Client.

Lors de la création d'un compte d'utilisateur Microsoft Office 365, l'utilisateur doit accepter le contract Microsoft Cloud: <https://docs.microsoft.com/en-us/partner-center/agreements>. Vous trouverez plus d'informations dans le contrat de service Microsoft complet: <https://technet.microsoft.com/library/jj819284.aspx>. Combell agit en tant qu'intermédiaire et n'est pas une partie contractante à cet accord. En conséquence, Combell ne peut être tenu responsable des dommages, pertes ou coûts résultant de l'utilisation de Microsoft Office 365.

## **Article 8: Droit de rétractation**

Si le Client est un Consommateur, il dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter du Contrat sans donner de raison.

Le délai de 14 jours commence à compter du jour de la conclusion du Contrat ou, dans le cas de la vente de marchandises, du jour où le Consommateur prend physiquement possession des marchandises.

Si le Consommateur souhaite faire valoir ce droit de rétractation, il doit en informer Combell par écrit dans le délai susmentionné. Combell remboursera au Consommateur tous les paiements et frais de livraison reçus par le même mode de paiement que celui qui a été utilisé par le Consommateur, à partir du moment où toutes les marchandises ont été récupérées.

## **Article 8: Responsabilité**

Combell ne pourra en aucun cas être tenue responsable de tout dommage indirect, comme par exemple et sans s'y limiter les pertes commerciales ou financières, la perte de données, l'atteinte à la réputation, la perte de bénéfices ou un manque de chiffre d'affaires, la perte de revenus, les frais de personnel et administratifs, les préjudices subis par des tiers, la perte de clients et les pertes consécutives à des démarches judiciaires entreprises par des tiers contre le client, etc. Combell ne peut en aucune manière être tenue responsable d'une éventuelle coupure de la connexion Internet découlant de pannes techniques ou autres, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du réseau de Combell, ou d'erreurs commises par des fournisseurs entraînant ces problèmes. Le client est seul responsable de l'utilisation correcte du produit, du service ou du logiciel, et s'engage à tenir compte des spécifications, de la documentation et des instructions de Combell. À l'égard du client, Combell, ne sera responsable que du préjudice réellement subi et prouvé découlant des obligations figurant dans les conventions conclues avec Combell, donc à l'exclusion de toute autre obligation implicite ou non écrite. Quelle que soit la nature du préjudice et la gravité de l'erreur, la responsabilité contractuelle et extracontractuelle de Combell selon ou par rapport à un contrat conclu avec Combell ne sera, par réclamation ou par série de réclamations, résultant d'un même fait ou d'une même cause, en aucun cas plus importante que le total des montants facturés au client et payés par lui pour le prix d'achat ou les frais périodiques (c'est-à-dire à l'exclusion des frais d'installation) du service durant une période de trois (3) mois précédant l'incident et qui ont un rapport avec le projet spécifique auquel la réclamation est liée.

## **Article 9: Responsabilité**

Dans le cadre de la mise en œuvre ou de l'exécution du Contrat, Combell n'est pas responsable, sauf dans les cas mentionnés ci-dessous, et au maximum dans les limites mentionnées ci-dessous.

La responsabilité totale de Combell pour les dommages subis par le Client résultant d'un défaut imputable à Combell dans l'exécution de ses obligations en vertu du présent Contrat, y compris explicitement tout défaut dans l'exécution d'une obligation de garantie convenue avec le Client, ou d'un acte illégal de Combell, ses employés ou des tiers engagés par elle, est limitée par événement ou par série d'événements connexes à un montant égal au total des sommes (hors TVA) dont le Client est redevable en vertu du Contrat, ou, si le Contrat a une durée de plus de trois (3) mois, un montant égal aux honoraires dont le Client était redevable au cours des trois (3) derniers mois. Cela étant, l'indemnisation totale pour dommages directs ne dépassera en aucun cas dix mille (10.000) euros (hors TVA).

Combell n'est explicitement pas responsable des dommages indirects, des dommages consécutifs, du

manque à gagner, des pertes d'économies et des dommages dus à la stagnation de l'entreprise. La responsabilité de Combell en raison d'un défaut imputable dans l'exécution du Contrat n'est engagée que si le Client met immédiatement et correctement Combell en demeure par écrit, en fixant un délai d'au moins 14 jours calendaires pour remédier au défaut, et si Combell ne s'est pas acquittée de ses obligations après ce délai. La mise en demeure doit contenir une description aussi détaillée que possible du défaut, afin que Combell soit en mesure d'y répondre de manière adéquate. Combell doit recevoir la mise en demeure dans les 30 jours calendaires suivant la constatation du préjudice.

Les exceptions et limitations mentionnées dans le présent article seront annulées si et dans la mesure où le préjudice résulte d'une négligence intentionnelle ou consciente de la part de la direction de Combell, ainsi que dans le cas du décès ou d'une blessure corporelle du Client résultant d'un acte ou d'une omission de Combell.

Le Client est responsable envers Combell pour les dommages survenus à la suite d'une faute ou d'un défaut qui lui est imputable. Le Client préserve Combell de toute réclamation concernant le non-respect des règles de conduite énoncées dans les présentes Conditions Générales lors de l'utilisation des services ou des marchandises par le Client ou avec son consentement. Cette garantie s'applique également aux personnes qui, bien que n'étant pas des employés du Client, ont néanmoins utilisé les services ou les biens sous la responsabilité ou avec le consentement du Client.

## **Article 10: Traitement des données à caractère personnel**

Si le Client, en sa qualité de « responsable » au sens du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), traite des données à caractère personnel dans le cadre de son utilisation des services, produits ou marchandises de Combell, le Client doit conclure un « contrat de sous-traitance » avec Combell en vertu du RGPD et faire usage de la possibilité que Combell offre à cette fin. Dans la mesure où le Client n'utilise pas l'option que Combell offre pour conclure un contrat de traitement, le Client garantit qu'il n'utilisera pas les services ou les marchandises fourni(e)s pour traiter des données à caractère personnel et le Client préservera Combell contre tout préjudice ou réclamation fondé(e) sur la revendication basée sur le fait que le traitement de données à caractère personnel dans le cadre de l'utilisation des services ou des marchandises est illégal.

Si le Client utilise les services, produits ou marchandises de Combell en tant que personne physique (« personne concernée » au sens du RGPD), Combell se conformera à toutes les obligations que le RGPD impose à Combell en tant que « personne responsable », conformément à la politique de confidentialité et à la politique d'enregistrement de Combell (<https://www.combell.com/fr/a-propos-de-combell/politique-de-confidentialite>).

## **Article 12. Divers**

Les droits et obligations du Client résultant d'un Contrat conclu avec Combell, ne pourront être transférés, ni partiellement ni intégralement, à des tiers, sans l'accord écrit préalable de Combell.

Si une disposition dans un Contrat conclu avec Combell ou si l'application de celle-ci était ou deviendrait inexécutable, pour n'importe quelle partie ou en raison de n'importe quelle circonstance, cela n'aurait pas pour effet de porter atteinte au reste du Contrat.

Les changements de coordonnées du Client comme des adresses, numéros de téléphone et adresses mail doivent être communiqués promptly par le Client à Combell. Si le Client omet de promptly communiquer ces changements, Combell peut répercuter les éventuels frais de recherche ou d'envois retournés à l'expéditeur sur le Client. Les fichiers journaux de Combell et toute autre information administrative, électronique ou non, constituent une preuve complète des

revendications de Combell et la version de toute communication (électronique) reçue ou stockée par Combell est considérée comme authentique, sauf preuve contraire du Client.

### **Article 13: Force majeure**

Les cas de force majeure libèrent Combell de ses obligations en vertu des présentes Conditions Générales aussi longtemps que dure la situation, à condition que Combell en informe le Client par écrit et décrive le cas de force majeure, et que l'exécution des obligations pertinentes se poursuive immédiatement lorsque et dans la mesure où le cas de force majeure a disparu. En cas de force majeure, le Client n'aura pas le droit de réclamer des dédommagements pour le non-respect d'une des obligations contractuelles de Combell.

### **Article 14: Droit applicable et compétence exclusive**

Le présent Contrat conclu avec Combell est régi par le Droit belge. Sauf disposition contraire des règles impératives, tout litige découlant du Contrat sera soumis au tribunal belge compétent dans l'arrondissement dans lequel Combell a son siège social.