

## Conditions générales

### 1. Offre, prix et conditions

Les conditions particulières qui régissent les relations commerciales entre UP trace et le client sont exprimées par écrit dans l'offre de biens et services et remise au client.

Les présentes conditions générales font partie intégrante de l'offre : toute commande passée implique la totale adhésion du client aux présentes conditions générales.

Les prix indiqués dans l'offre ne visent que la réalisation des services qui y sont décrits, à l'exclusion de toutes autres prestations.

L'offre de prix est faite sur base des informations fournies par le client. En cas de modifications quelconques de la prestation souhaitée, le Prestataire est autorisé à revoir son offre de prix.

Le Prestataire s'engage à mettre tout en œuvre pour offrir au Client une haute qualité de service. Toutefois le Prestataire se réserve le droit de refuser une commande d'un client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

Le Prestataire est en droit de faire exécuter les services commandés par tout collaborateur ou sous-traitant de son choix, sous sa propre responsabilité.

Nos offres sont valables pendant 30 jours. Sauf mention contraire dans l'offre, les prix sont donnés hors TVA. Toutes taxes et charges quelconques (frais de déplacement, frais de transport, frais d'hôtel), résultant de la conclusion ou de l'exécution des contrats seront à charge du client.

### 2. Délais de livraison

Les délais de livraison sont ceux indiqués de façon indicative dans l'offre et confirmés sur la confirmation de commande. Il ne pourra être réclamé à UP trace aucune indemnisation découlant du retard de livraison.

Si elles font partie du contrat, la mise en service du matériel/solution livré et la formation du personnel du client seront assurés par UP trace sur base des délais repris dans la confirmation de commande ou autre confirmation.

Livraison franco sur le BeNeLux et Nord-Est de la France pour toute commande à partir de 650 €. En dessous de 650 € ou pour une autre destination, un forfait pourra être comptabilisé pour frais de transport et d'administration.

Les frais de transport liés à des livraisons d'encre d'impression (pour système Inkjet) seront toujours à charge du client car nécessitent un transport spécial correspondant aux normes en vigueur pour ce type de produit.

### 3. Expéditions

Sauf mention contraire dans l'offre, les marchandises sont chargées, voyagent et sont déchargées aux risques et périls du client à qui il appartient de faire assurer la marchandise transportée. La signature du client sur le bon de livraison ou l'enlèvement de la marchandise en nos magasins par le client vaut agrégation de la marchandise. Les livraisons peuvent se faire dans les heures de bureaux habituelles, à savoir de 8h à 18h. Tout refus de réception (sauf dommage) sera majoré de frais supplémentaires correspondant à ceux facturés par le transporteur.

### 4. Paiement

Les marchandises sont facturées suivant échéances prévues dans l'offre remise au client.

Les factures sont payables dans les 30 jours date de facturation hormis les cas où l'offre d'UP trace stipule un paiement comptant, anticipé ou autre accord.

Toute réclamation relative à une facture devra être transmise au plus tard 8 jours calendrier après sa réception, par e-mail et confirmé par courrier postal, envoyé au siège social du Prestataire. A défaut du respect de ces conditions de délai et de forme, le client ne pourra plus contester sa facture.

En cas de défaut de paiement d'une facture à son échéance, tout montant dû par le client à quelque titre que ce soit deviendra immédiatement exigible et notre société aura par ailleurs le droit de résilier toute commande acceptée mais non encore livrée. Toute facture impayée à l'échéance portera intérêt au taux de 1% par mois et sont en outre majorée de 10% avec minimum 60 € de plein droit et sans mise en demeure.

### 5. Réserve de propriété

Toutes marchandises livrées au client demeurent la propriété d'UP trace jusqu'au complet paiement. Néanmoins, dès la livraison des marchandises, le client supportera tous les risques de dommages que ces biens pourraient subir ou occasionner.

### 6. Garantie

Les marchandises vendues par UP trace sont garanties contre les vices de matériaux et de fabrication. Toute réclamation ne sera prise en considération que si elle est adressée à UP trace, par lettre recommandée, expédiée durant la période de garantie et au plus tard 7 jours après la constatation du grief invoqué. La garantie ne couvre pas les défauts provenant (1) d'une utilisation erronée ou inadéquate de la part du client ou de l'utilisateur final, (2) de modifications non autorisées ou d'un mauvais usage, (3) de l'utilisation et du stockage des produits dans un environnement qui ne correspond pas aux spécifications stipulées par le fabricant, (4) d'un support inadéquat ou d'un entretien inapproprié de l'emplacement où se trouve le matériel, (5) de spécifications erronées ou non-mentionnées dans le cahier de charge. Les pièces d'usure sont exclues de la garantie.

Sauf autre mention dans l'offre de prix, la garantie relative aux marchandises vendues par UP trace prend cours à la date de la livraison pour une durée de 12 mois pour le matériel et de 3 mois pour les logiciels sans cependant pouvoir jamais excéder la durée de la garantie offerte par les fabricants.

Les consommables ne sont pas couverts par une garantie sauf avis contraire. Une intervention durant la période de garantie ne prolonge jamais le délai de la garantie initiale.

La garantie est strictement limitée au remplacement ou à la réparation, le plus rapidement possible, mais sans garantie de délai, des marchandises défectueuses et ce, à l'exclusion de tout autre indemnisation pour d'éventuels dommages directs ou indirects tels notamment le chômage des installations ou du personnel du client, les pertes de production, manque à gagner, perte de clientèle, etc ...

Les frais résultant des déplacements du personnel dans le cadre de la garantie due par cette dernière sont toujours à charge du client, ces frais de déplacement étant facturés à partir d'Oberpallen au Luxembourg. Les frais de main d'œuvre pour les interventions software et pour les interventions techniques seront facturés conformément aux conditions particulières, avec un minimum d'une heure et ensuite facturation à la ½ heure.

En tout état de cause, la responsabilité du Prestataire est limitée au montant du contrat, sans préjudice du droit pour le client de demander la résolution du contrat en justice.

### 7. Force majeure

En cas de force majeure, ou si des circonstances indépendantes de la volonté d'UP trace rendent l'exécution des commandes impossible ou génèrent un surcoût de plus de 10 %, celle-ci sera en droit, à son choix, de suspendre l'exécution des commandes ou de les annuler sans indemnité. En ces cas, la responsabilité d'UP trace ne pourra être engagée.

### 8. Caractéristiques techniques des produits

Le Client est réputé avoir connaissance des caractéristiques des produits et des précautions qu'elles requièrent ainsi que de toutes les réglementations légales visant leur transport, leur stockage, leur manipulation et leur emploi. Le vendeur ne pourra être tenu pour responsable des accidents et dommages quelconques, corporels ou matériels occasionnés par ces produits.

### 9. Protection des données

Concernant les données individuelles à caractère personnel identifiables que le client peut confier à UP trace et vice-versa, il est reconnu que la partie recevant les données à caractère personnel est autorisée à collecter, sauvegarder, utiliser, et transférer ces données à son personnel et ses sous-traitants dans le cadre de leurs échanges, de la réalisation d'une offre ou d'un contrat, d'effectuer les traitements de données qui y sont liés ou qui pourraient l'être en vue d'autres relations transactionnelles légales. La collecte, les accès, l'utilisation, la conservation et le partage de ces données se fera par chacune des parties en accord avec la législation applicable sur la Protection des données. Chacune des parties a le droit de confier à un Tiers le stockage, le traitement, ou toute démarche concernant les données personnelles en lien avec son activité; cependant, avant toute cession de données à caractère personnel, chacune des parties a le devoir d'assurer et de sécuriser l'engagement écrit de que ce Tiers traitera les données à caractère personnel en concordance avec la législation en vigueur et en appliquant ses instructions précises quant à leur protection.

### 10. Confidentialité

Le Client et le Prestataire s'engagent à ne pas divulguer, ni à utiliser à leur propre profit ni à celui de tiers, tous renseignements à caractère confidentiel, relatifs non seulement aux activités des co-contractants, mais également relatifs à des tiers extérieurs avec lesquels les parties seraient amenées à être en contact dans le cadre du présent contrat. D'une manière générale, les deux parties traiteront les informations reçues avec le soin d'un professionnel avisé.

### 11. Propriété intellectuelle

Dans le cadre des prestations du présent contrat, en aucun cas le Client n'acquiert la propriété intellectuelle des travaux, œuvres, innovations, découvertes ou réalisations effectuées par le Prestataire qui en reste le seul titulaire.

L'ensemble des logos, marques, photos et modèles figurant sur les documents échangés restent la propriété du Prestataire. Toute reproduction complète ou partielle de ces logos, marques ou photos, à des fins commerciales, ne peut se faire qu'avec l'autorisation écrite et préalable du Prestataire.

### 12. Conditions particulières

La stipulation de conditions particulières laissera intact l'ensemble des clauses des conditions générales auxquelles il n'est pas expressément dérogé.

### 13. Droit applicable et compétence des tribunaux

Toute contestation à la présente convention relève du droit luxembourgeois. En cas de litige, les tribunaux du Grand Duché de Luxembourg sont seuls compétents, une conciliation, éventuellement arbitrale, étant cependant le préalable à toute action judiciaire éventuelle. Dans le cas d'un arbitrage, chacune des parties aura le droit de désigner son arbitre, les deux arbitres ainsi choisis pouvant désigner de commun accord un troisième arbitre.