

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE, DE LIVRAISON ET DE SERVICE***Version 5.0 en application à partir du 13 janvier 2026***Article 1 – VALIDITE ET ACCEPTATION DE NOS CONDITIONS**

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à toutes les conventions entre ANAGRAMME SRL et ses Clients, pour autant que les conventions particulières ne les contredisent pas. La signature d'une Offre ou d'une Convention de Services ou la souscription de Services via l'espace client sur le site web anagramme.be entraîne l'adhésion sans réserve de nos Conditions Générales de vente, de l'Offre ou de la Convention de Services et des annexes y afférentes. Le fait que le Client autorise ANAGRAMME SRL à entamer une prestation de services à son profit, que ce soit par courrier papier ou électronique, sera considéré comme preuve suffisante de la commande de celle-ci par le Client, comme acceptation des présentes conditions et comme autorisation de facturer les produits et/ou services concernés. Nos Conditions Générales de vente, de livraison et de service, ainsi que nos conditions particulières, sont réputées être acceptées par notre Client, même au cas où elles seraient en contradiction avec ses propres Conditions Générales ou particulières d'achat. Ces dernières ne nous engagent dès lors que si nous les avons acceptées en termes exprès par écrit. Notre accord ne peut en aucun cas être déduit du fait que nous aurions accepté la convention sans contester les stipulations qui se réfèrent aux Conditions Générales ou particulières ou à d'autres dispositions similaires de notre Client.

**Article 2 – PRIX ET COMMANDES**

Les offres de prix sont toujours sans engagement, sauf mention contraire expresse, auquel cas elles sont valables pour une période de maximum un mois, sauf stipulations contraires. Les collaborateurs, le conjoint ou autre membre de la famille du Client le représentent et sont supposés disposer du mandat requis pour l'engager à notre égard. Les dispositions relatives à la fourniture de produits s'appliquent sous réserve de l'évolution de l'offre des fabricants de matériels et éditeurs de logiciels (changements de prix, retraits de modèles, nouvelles versions, modifications aux termes de contrats de maintenance et de support, etc). ANAGRAMME SRL ne peut être tenue pour responsable de l'inexécution d'une commande pour cause de force majeure, la destruction de biens en raison d'accident, de grève, d'incendie, d'inondation etc... Cette énumération n'est pas limitative. ANAGRAMME SRL n'est pas tenue de prouver le caractère imprévisible des circonstances constitutives de la force majeure. Les déplacements effectués dans le cadre d'une mission, les dépannages sur place ou à distance et les réunions sont considérés comme heures facturables. Toute heure entamée est indivisible et sera facturée au tarif plein. Les tarifs en vigueur sont disponibles sur simple demande chez ANAGRAMME SRL.

**Article 3 – COLLABORATION**

ANAGRAMME SRL met tout en œuvre pour exécuter sa mission conformément aux règles de l'art applicables au moment de la commande et n'est tenue qu'à une obligation de moyens. ANAGRAMME SRL accomplira sa mission en toute indépendance et autonomie. Elle sera guidée dans son exécution par les directives générales et les décisions stratégiques du Client, exprimées par les personnes mandatées à cet effet, mais décide quels outils et méthodes sont utilisés pour l'exécution des Services, sans préjudice des autres dispositions du Contrat. Le Client maintiendra,

sous sa responsabilité les duplicates nécessaires (backup) du travail et des données informatiques ou autres fournis ou hébergés par ANAGRAMME SRL.

#### **Article 4 – DELAIS DE LIVRAISON**

Les délais de livraison des services ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne revêtent aucun caractère contraignant. Ils peuvent évoluer entre l'émission d'une offre et la signature des documents contractuels. Un retard dans la livraison ne peut en aucun cas donner lieu à l'annulation d'une commande, à une demande d'indemnisation ou à une pénalité quelconque. Si un délai est impératif et conditionne une commande, il doit être clairement spécifié comme tel sur le bon de commande (mention expresse des termes « Délai conventionnellement impératif »). Même dans ce dernier cas, l'acheteur ne peut, lorsque la livraison ou la réalisation subit un retard, prétendre à une indemnisation qu'à condition que celle-ci ait été fixée préalablement par écrit, le montant de cette indemnité ne pouvant cependant jamais excéder 10 % du prix global de la commande. Dans tous les cas où un délai de livraison ou de réalisation obligatoire, assorti d'une pénalité, serait convenu, des circonstances exceptionnelles ou de force majeure, telles que guerre, troubles civils, incendie, paralysie des transports, grèves, manquements de nos sous-traitants ou fournisseurs, etc. (cette énumération n'étant pas limitative), nous confèreront le droit soit de réviser nos délais, soit de renoncer au marché sans que l'acheteur puisse faire valoir un quelconque droit à une indemnisation. En tout état de cause, pour la bonne exécution de la mission, l'acheteur devra fournir toutes les informations sollicitées et ce n'est qu'à dater de la réception desdites informations que le délai d'exécution commencera à courir.

#### **Article 5 – DUREE DU CONTRAT**

Sauf autre convention écrite entre ANAGRAMME SRL et le Client, tous nos contrats sont conclus par période de trois (3) ans minimum, renouvelables par tacite reconduction à chaque date anniversaire de mise en service, et facturés par annuité ou mensualité, selon l'accord entre les deux parties.

#### **Article 6 – TRANSFERT DE PROPRIETE ET RISQUE**

Les biens livrés en suite de la prestation de services demeurent la propriété d'ANAGRAMME SRL jusqu'au paiement total du montant principal, des frais, des intérêts et, le cas échéant, de l'indemnité. En tout état de cause, nous conservons notre droit de propriété sur les marchandises vendues jusqu'au paiement intégral du prix et de ses accessoires (frais éventuels, intérêts et pénalités). En conséquence, l'acheteur s'interdit expressément de vendre, céder, donner en gage et en général aliéner les biens faisant l'objet du contrat, avant apurement de son compte, à peine de se voir poursuivi pour infraction, notamment aux articles 491, 521, 522 et 523 du Code Pénal.

## Article 7 – RECLAMATIONS

Au cas où les biens seraient endommagés, incomplets, en cas d'erreur ou de tout autre défaut ou non-conformité visible ou invisible, le Client est tenu de refuser les biens ou de ne les accepter que moyennant réserve écrite.

**SUR LE SERVICE** - Toute réclamation relative aux services prestés doit nous parvenir par courrier papier ou électronique (contact@anagramme.be) dans les cinq (5) jours de la prestation. Passé ce délai, la réclamation ne sera plus prise en considération et les services prestés sont réputés être acceptés sans réserve.

**SUR LES FACTURES** - Toute réclamation concernant nos factures doit être portée à notre connaissance par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Siège Social de la Société dans les sept (7) jours calendrier de la date d'émission de la facture, le cachet de La Poste faisant foi. A défaut, nos factures seront considérées comme acceptées sans aucune réserve par le Client.

Une réclamation ne peut en aucun cas justifier une suspension du paiement.

## Article 8 – RUPTURE DU CONTRAT

Si le Client annule sa commande en tout ou en partie, ou est en défaut de réceptionner la totalité ou une partie des services, ANAGRAMME SRL a le droit d'exiger soit la résolution du contrat, soit l'exécution du contrat. Le préjudice subi par ANAGRAMME SRL est estimé à un minimum de 50 % de la valeur de la commande ou de la partie non respectée, étant entendu qu'ANAGRAMME SRL peut faire la preuve du préjudice réel par tous les moyens de droit s'il est supérieur à ce montant. ANAGRAMME SRL peut également rompre le contrat sans mise en demeure si le Client est déclaré en état de faillite, de banqueroute ou de déconfiture.

Si le Client annule / résilie son contrat en cours, les frais de résiliation / rupture seront calculés sur base de la durée des mois / années restant(e)(s) jusqu'à la date de renouvellement tacite (anniversaire + trois (3) ans par défaut) sur l'ensemble du contrat en cours.

## Article 9 – RESILIATION DU CONTRAT

Toute résiliation doit nous parvenir, par lettre recommandée adressée au Siège Social de la Société, AU PLUS TARD trois (3) mois calendrier AVANT la date anniversaire du contrat, le cachet de La Poste faisant foi (voir les articles H2 et D2 des présentes conditions générales pour les résiliations concernant les hébergements et noms de domaine).

## Article 10 – GARANTIE

ANAGRAMME SRL ne donne aucune garantie pour des vices cachés dont elle n'a pas ou n'a pas eu connaissance.

Sur le service, ANAGRAMME SRL s'efforcera toujours de répondre favorablement aux demandes de prestations de services (best effort). La disponibilité des services est garantie pour autant que cela ait été prévu expressément dans une convention signée par les deux parties, et ce, pour la durée et pour les services qui y sont explicitement désignés. Sauf stipulation contraire dans les Conventions particulières ou leurs annexes, ANAGRAMME SRL n'est pas tenu de garantir le maintien des compétences relatives aux missions effectuées.

Sur le matériel, ANAGRAMME SRL n'offre aucune garantie par défaut sauf convention contraire.

## Article 11 – RESPONSABILITE

Le Client est, et restera, le maître d'œuvre de la mission. La responsabilité d'ANAGRAMME SRL est strictement limitée à la réparation des dommages occasionnés aux logiciels et/ou aux matériels lors de l'exécution des travaux de service. Le Client renonce expressément à tout recours qu'il pourrait exercer contre ANAGRAMME SRL du fait de l'exécution de sa commande pour des dommages autres que ceux cités ci-dessus.

ANAGRAMME SRL n'est en aucun cas tenue de payer une indemnisation au Client ou aux tiers, étant notamment expressément visée toute indemnisation pour des dommages directs ou indirects (p.e. provenant ou à provenir d'une détérioration ou de pertes de données enregistrées par l'utilisateur), des pertes de bénéfice, des dommages à des biens distincts de notre matériel ou des accidents aux personnes, dans les cas où, entre autres, les marchandises ou le matériel sont traités ou adaptés, où les indications d'ANAGRAMME SRL ou de ses représentants ne sont pas suivies d'une façon correcte, où les marchandises ou le matériel sont utilisés ou manipulés d'une façon erronée, où les marchandises ou le matériel ne sont pas utilisés conformément à leur objet, et au cas où les dommages sont causés par une faute, la négligence du Client ou la (les) défectuosité(s) du matériel fourni par lui et l'irrespect par ce dernier du droit des tiers sur le matériel fourni.

La responsabilité d'ANAGRAMME SRL ne saurait être recherchée lorsqu'il y a force majeure ou faute, négligence, omission ou défaillance du Client et notamment, sans que cette liste soit exhaustive : le non-respect des conseils donnés par écrit, le défaut de paiement, l'inadéquation du matériel et/ou du logiciel aux résultats escomptés si le Client n'a pas choisi le bon produit ou n'a pas donné de spécifications suffisamment précises par écrit lors de sa commande, le refus du Client d'acheter des pièces ou des services indispensables à la réalisation de la mission. En tout état de cause, il appartiendra au Client d'apporter la preuve des fautes, négligences, omissions ou défaillances d'ANAGRAMME SRL, ou cas de force majeure.

Le Client s'engage à ne pas héberger de sites de charme ou à caractère pornographique, racistes, terrorisme ou illégaux et ceux ayant des liens hypertextes vers ce type de sites sont interdits sur les serveurs d'ANAGRAMME SRL. Il s'engage également à ne pas faire de redirection de son domaine vers ce type de sites. Le Client s'engage à ne pas utiliser son site hébergé sur les serveurs d'ANAGRAMME SRL pour mettre à disposition du public, des fichiers illégaux (ex : Warez, programmes piratés) et/ou pour lesquels il ne possède pas de droits d'utilisation/distribution (ex :

fichiers sons encodés sous le format MP3 ou autre). Le Client s'engage également à ne pas inclure sur son site de liens hypertextes et à ne pas faire de redirection de son domaine vers des sites diffusant ce type de service. Le Client s'engage à ne pas effectuer de SPAM (envoi des messages massivement aux personnes qui ne l'ont pas désiré) à partir des serveurs d'ANAGRAMME SRL. A défaut de quoi, tous services fournis seraient suspendus durant le temps nécessaire à la mise en place d'actions correctives par le Client.

Les services peuvent être résiliés de plein droit par ANAGRAMME SRL en cas de récidive avérée. Le Client est le responsable entier et exclusif des mots de passe qu'ANAGRAMME SRL peut lui fournir. Toute utilisation faite par le mot de passe et l'identifiant du Client sera considérée comme relevant de la responsabilité exclusive du Client. Le Client est seul responsable de la sécurité de ce mot de passe. Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du serveur consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura fourni son (ou ses) mot(s) de passe, non conforme aux instructions de fonctionnement qui lui auront été fournies par ANAGRAMME SRL. De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte du ou des mots de passe précités.

## **Article 12 – RESPONSABILITE – INTERNET, VIRUS, HEBERGEMENTS ET NOMS DE DOMAINES**

Si ANAGRAMME SRL a réalisé des installations ou prestations relatives à l'Internet, il ne pourra en aucun cas être tenu responsable des conséquences de l'utilisation d'Internet, ni du "hacking", du mauvais usage des informations, de l'endommagement ou de la perte de données, du contenu du (des) site(s) web du Client et de leur conformité à la législation et réglementation en vigueur.

S'agissant des virus, la responsabilité d'ANAGRAMME SRL se limite à l'installation de programmes antivirus commandés expressément par le Client. ANAGRAMME SRL ne pourra jamais être tenu responsable de la présence de virus dans le système du Client ni des conséquences qu'ils pourraient entraîner. Le Client assume l'entièr responsabilité pour tout matériel graphique (photos, images, sons, vidéos, etc...) fourni à ANAGRAMME SRL et garantit ce dernier contre toute revendication de tiers en cas de non-respect de leur droit. Pour ce qui est de l'hébergement des sites Internet, ANAGRAMME SRL se réserve le droit de supprimer tout site à caractère illégal ou délictueux. ANAGRAMME SRL n'est nullement responsable de l'enregistrement de mauvaise foi des noms de domaines à la demande du Client qui consisterait en une violation du droit des tiers.

ANAGRAMME SRL est également autorisé à suspendre, sans préavis, toutes prestations de services dans l'hypothèse où l'activité d'un site causerait ou serait susceptible de causer préjudice aux services et/ou à la réputation d'ANAGRAMME SRL.

## **Article 13 – CONDITIONS DE PAIEMENT**

Toutes les parties au contrat de vente sont solidairement tenues au paiement des factures. Toute commande par le Client est définitive, qu'un acompte ait été payé ou non. Les acomptes versés par le Client sont à valoir sur le prix de la commande et peuvent être exigés par ANAGRAMME SRL au cas par cas. Tous nos prix s'entendent hors TVA. Les commandes sont réputées avoir été passées à notre siège et nos factures sont payables au même endroit, sans escompte. Les sommes dues par nos Clients sont donc conventionnellement portables et non point quérables. Les traites

acceptées ou non, ou les lettres de change, ne constituent ni novation, ni dérogation à cette clause. Le paiement devra se faire suivant les données de la facture, sans frais pour nous, TVA comprise et dans le délai stipulé. A défaut d'indication contraire, le paiement des factures doit s'effectuer dans les quinze (15) jours calendrier de la date d'émission de la facture. Les réclamations ne suspendent pas les obligations de paiement de l'acheteur et ce dernier déclare expressément renoncer à soulever à notre encontre l'exception d'inexécution pour quelque cause que ce soit, même dans le cas de contrats successifs. Dans le cas de contrats successifs, aussi longtemps que l'acheteur n'aura pas satisfait à ses obligations de paiement relatives à des livraisons antérieures. Nous nous réservons également le droit, en cas de non-paiement ou de paiement tardif d'une facture, d'annuler ou de suspendre des livraisons de services ou des travaux restant à effectuer, sans que le Client soit en droit de réclamer une quelconque indemnité.

En cas de non-paiement d'une facture venue à échéance, ANAGRAMME SRL est autorisé à invoquer la déchéance du terme qui est prévu pour les autres factures non encore à échéance, sans mise en demeure et de plein droit. En conséquence, la totalité des factures encore en cours (principal et accessoires) deviendra exigible. Toute somme impayée à son échéance portera de plein droit, sans mise en demeure préalable, un intérêt moratoire conventionnel égal au taux légal majoré de 5% (exemple 6% + 5% = 11%) l'an à dater de l'échéance de la facture. En outre, toute somme impayée à son échéance sera majorée de plein droit et sans mise en demeure préalable d'une indemnité conventionnelle forfaitaire et irrévocabile d'un montant de 10 % du solde restant dû avec un minimum de 75 €, sous réserve de tous autres dommages et/ou intérêts. Tout paiement partiel sera imputé par priorité sur les frais, ensuite sur les intérêts échus et enfin sur le capital, conformément à l'article 1254 du Code Civil. La clause pénale de 10 % ci-dessus peut également être exigée par le consommateur tel que défini par la loi du 14.07.1991 dans l'hypothèse où ANAGRAMME SRL n'effectuerait pas les missions faisant l'objet de la convention. Le paiement des factures ne peut jamais être subordonné à l'installation ou la mise en marche des marchandises et/ou des services et logiciels livrés. En cas de rappel de paiement, lors de tout envoi d'un courrier postal simple des frais administratifs de 9,00 € sont ajoutés au montant total dû, et de 15 € lors de l'envoi d'un courrier recommandé de mise en demeure de paiement avec accusé de réception.

## **Article 14 – PUBLICITE**

ANAGRAMME SRL est autorisée à citer le Client, sa Clientèle, les produits et/ou services réalisés dans ses références commerciales.

## Article 15 – CLAUSE DE MEDIATION

Tout désaccord ou différend relatif à l'exécution du contrat ou découlant de son interprétation ou de son application sera soumis à une médiation. À cet effet, les parties s'engagent à participer à au moins une rencontre de médiation en y déléguant une personne ayant pouvoir de décision. Le médiateur sera choisi par les parties. En cas d'échec de la médiation, le litige sera de la compétence exclusive des tribunaux de l'Arrondissement judiciaire de DINANT et seul le droit belge sera applicable, nonobstant tout critère d'extranéité lié au contrat.

## Article 16 – SUPPORT TECHNIQUE

Toute demande d'aide (support / SAV) peut être obtenue pour les services informatiques, matériel ou internet fournis par ANAGRAMME SRL uniquement par l'envoi d'un e-mail à l'adresse [support@anagramme.be](mailto:support@anagramme.be) ou sur [contact@anagramme.be](mailto:contact@anagramme.be) ou via le système de ticket sur notre espace client ou encore par téléphone sur notre ligne principale, option support technique en décrivant le problème rencontré de manière claire et structurée. Une réponse par e-mail sera fournie au Client dans un délai raisonnable. Il ne sera pas donné de suite à toute demande de support technique arrivant par un autre canal (réseaux sociaux, fax...).

En cas de d'application d'un contrat de maintenance, le support technique prendra en charge la demande dans le délai stipulé dans le contrat, pour autant que le contrat soit entièrement payé et qu'il contienne des heures disponibles.

## Article 17 – REACTUALISATION DES CONDITIONS GENERALES

ANAGRAMME SRL se fait le devoir de réactualiser régulièrement le présent contrat afin de prendre en considération toute évolution jurisprudentielle ou technique. ANAGRAMME SRL se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis les clauses et termes du présent contrat. Seule la dernière version des présentes conditions prévaut. Celle-ci est disponible en téléchargement sur notre site Internet à l'adresse [www.anagramme.be](http://www.anagramme.be)

## Article 18 – RGPD / GDPR, respect de la vie privée, stockage des données et droit à la transparence et droit de contrôle sur ses données. (À partir du 1<sup>er</sup> mai 2018)

ANAGRAMME SRL se fait le devoir de protéger toutes données privées de ses clients sur un seul et même espace de stockage, en dehors de notre système de sauvegarde crypté. Les données de ses clients ne seront ni utilisées à des fins commerciales, ni revendues, ni louées. L'utilisation de ses données se limite à la facturation des services et noms de domaine, les documents et accès à vos services, les coordonnées des propriétaires des noms de domaines et autres services propres.

Sur simple demande, ANAGRAMME SRL fournira l'accès aux données de ses clients et permettra la suppression ou la réactualisation de ses données. Dans le cas d'une suppression ou actualisation ayant pour conséquences une coupure ou une altération des services de ses clients, ANAGRAMME SRL pourra alors refuser certaines modifications et dans certains cas, résilier le/les service(s) concerné(s), en concertation avec ses clients.

Toute demande doit se faire soit par mail ou via l'espace de ticket dans l'espace client.

**CONDITIONS SPECIFIQUES AUX HEBERGEMENTS DE SITES INTERNET** : Les présentes conditions spécifiques sont indivisibles des Conditions Générales reprises ci-avant.

### **Article H1 – DUREE DU CONTRAT**

Sauf autre convention écrite entre ANAGRAMME SRL et le Client, nos locations d'hébergements sont conclues par période d'un (1) an, renouvelables par tacite reconduction à chaque date anniversaire de mise en service, et facturées par annuité.

### **Article H2 – RESILIATIONS**

Toute résiliation doit nous parvenir, par lettre recommandée adressée au Siège Social de la Société, AU PLUS TARD deux (2) mois calendrier AVANT la date anniversaire de la mise en service de l'hébergement, le cachet de La Poste faisant foi.

**CONDITIONS SPECIFIQUES AUX NOMS DE DOMAINES** : Les présentes conditions spécifiques aux noms de domaines sont indivisibles des Conditions Générales reprises ci-avant.

### **Article D1 – DUREE DU CONTRAT**

Sauf autre convention écrite entre ANAGRAMME SRL et le Client, les locations de noms de domaine sont conclues par période d'un (1) an, renouvelables par tacite reconduction à chaque date anniversaire de mise en service, et facturées par annuité.

### **Article D2 – RESILIATIONS**

Les noms de domaines en gestion auprès d'ANAGRAMME SRL sont renouvelés automatiquement chaque année à la date annuelle d'enregistrement ou de transfert pour une période d'une année supplémentaire.

Toute résiliation doit nous parvenir, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Siège Social de la société, accompagnée d'une copie recto-verso de la carte d'identité ou du passeport du teneur de licence (propriétaire) du nom de domaine ou du service (hébergement, service DNS etc), le cachet de la poste faisant foi, au plus tard deux (2) mois calendrier avant la date anniversaire d'enregistrement ou de transfert du nom de domaine. En cas de résiliation tardive, le nom de domaine sera reconduit pour une année supplémentaire et sa résiliation ne sera effective que l'année suivante. Dans ce cas, la redevance du nom de domaine est due pour l'année à venir et doit être réglée, sans contestation possible à ANAGRAMME SRL. La résiliation initiée par une demande de transfert du nom de domaine vers un autre Agent d'enregistrement (registrar) doit être précédée de l'envoi d'une résiliation en bonne et due forme auprès d'ANAGRAMME SRL. Le nom de domaine ne sera libéré par nos services pour transfert qu'après réception de la résiliation, et du paiement de toutes sommes dont le Client serait encore redevable à ce moment précis.



## COORDONNEES DE LA SOCIETE / SIEGE SOCIAL

**ANAGRAMME SRL** – 41, rue de Mont 5590 CINEY (Belgique)

TVA : BE0471834625 - Numéro d'Entreprise : 0471834625 - Registre Personnes Morales : RPM Dinant