

## CONDITIONS GÉNÉRALES

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités d'exécution des prestations réalisées par LIFE Consultance sprl, exerçant sous la dénomination commerciale LIFE TRIP, dont le siège est sis à 4690 BASSENGE, Rue Sudrain 83, bus A3 et inscrit à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro BCE 0525.687.243.

@ Tous droits réservés, LIFE TRIP.

### 1) Champ d'application

Dans le cadre de l'exercice de ses activités, les présentes conditions générales sont les seules applicables entre les parties, à l'exclusion de toute autre condition, réserve, restriction ou clause émanant du Client, sauf acceptation expresse et écrite par LIFE TRIP. Celles-ci sont réputées acceptées de manière irrévocable par le Client dès l'entame de la mission par LIFE TRIP ou dès la signature de l'offre.

Le Client professionnel ne peut dès lors se prévaloir de tout document contradictoire et notamment de ses propres conditions générales et/ou particulières, nonobstant le fait que ces dernières prévoient qu'elles s'appliquent de façon exclusive.

Les présentes conditions générales sont à la disposition du Client à tout moment soit sur le site internet, soit à première demande.

Par Client professionnel, LIFE TRIP entend toute entreprise, personne physique, société, profession libérale qui fait appel à ses services dans le cadre principalement professionnel, à l'opposé du consommateur.

Lorsque le client doit être entendu comme un consommateur spécifiquement, les présentes conditions générales parleront de Consommateur.

Lorsque les conditions générales parlent de Client, les Consommateurs et les Clients professionnels sont visés.

LIFE TRIP se détermine comme étant « *Travel designer* » ; il s'agit de proposer des lieux, des itinéraires, des sites à visiter, de mettre des personnes en contact, etc dans le cadre d'un voyage déterminé par le Client. En aucun cas, la mission confiée ne peut être assimilée à une agence de voyage. Le Client dispose de l'entière liberté de conclure lui-même les accords finaux. Les prestations commandées à LIFE TRIP n'entrent pas dans le champ d'application de la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, laquelle ne trouve donc pas à s'appliquer entre les parties.

### 2) Confidentialité – R.G.P.D. – droit à l'image

2.1. Chaque partie prend toutes les précautions nécessaires pour que les données fournies par l'autre partie dans le cadre de leur relation ne soient pas divulguées à des tiers non autorisés. Les parties s'engagent également à faire respecter cette confidentialité par ses collaborateurs (au sens le plus large du terme). Cette confidentialité ne trouve pas à s'appliquer pour les données ayant un caractère public ou ayant déjà fait l'objet d'une publication par les parties.

2.2. LIFE TRIP confirme s'être conformé au R.G.P.D. L'ensemble des données traitées par elle l'est en conformité avec ladite législation. La Charte vie privée est disponible soit sur le site internet, soit à première demande.

2.3. Le Client veille à ce que les informations, les données communiquées volontairement par ses soins à LIFE TRIP soient conformes et en accord avec le propriétaire de ces données.

Par l'acceptation des présentes conditions générales, le Client accepte que LIFE TRIP puisse utiliser le résultat de la mission réalisée comme exemple. Si des images sont transmises à LIFE TRIP, le Client veille à ce qu'il n'y ait pas de personnes reconnaissables ; si ces personnes sont reprises, le Client s'assure disposer du droit à l'image. Le Client cède alors le droit d'auteur sur les images réalisées et transmises à LIFE TRIP, ainsi que l'éventuel droit à l'image ; LIFE TRIP pourra reproduire ou diffuser les photographies et vidéos prises et ce uniquement dans le cadre de l'exécution de sa mission. Cette cession emporte autorisation pour LIFE TRIP et ses partenaires d'utiliser, réutiliser, publier, éditer,

copier, reproduire, adapter, modifier cette image par tous procédés techniques, à des fins commerciales ou non commerciales. Cette image pourra être reproduite ou utilisée avec d'autres matériels, dont, et sans que cette énumération soit exhaustive : des textes, des données, des informations ou slogans, d'autres images, photographies, dessins, illustrations, animations, graphismes, segments vidéo ou audio de toute nature, par tous les moyens, méthodes ou techniques actuellement connus ou à venir. La présente autorisation est donnée pour tous supports : papier, tissus, bois, plastique, informatique, électronique, magnétique, numérique, laser, optique et de manière générale pour tous modes de diffusion dont les réseaux sociaux (Twitter, Facebook, LinkedIn, ...). Cette cession est consentie à titre gracieux.

Le Client professionnel accepte que LIFE TRIP utilise le logo, l'enseigne dudit client comme référence sur le site internet sous la mention « Nous ont fait confiance... ».

### **3) Offres, devis et commande**

3.1. Sauf disposition contraire reprise par écrit par LIFE TRIP, toute offre dispose d'un délai de validité de 15 jours calendrier.

Les acomptes suivants doivent être versés afin de pouvoir poursuivre adéquatement la mission commandée :

- 25 % du montant total de l'offre à la signature de l'offre, dans tous les cas,
- 50 % du montant total de l'offre au deuxième rendez-vous,
- 75 % du montant total de l'offre au troisième rendez-vous,
- dans tous les cas, l'entièreté de l'offre doit être versée lors du dernier rendez-vous.

Pour les Consommateurs, ces acomptes correspondent à l'exécution de services précis de la mission globale repris dans le descriptif de la mission. Le Consommateur a donc donné expressément son accord pour que LIFE TRIP débute l'exécution de la mission et accepte également de perdre son droit de rétractation par l'exécution des services ; il s'agit donc d'une succession de contrats.

En cas de non respect du paiement d'un acompte, LIFE TRIP se réserve le droit de suspendre l'exécution de la mission commandée, sans qu'il ne puisse lui être réclamé un quelconque dédommagement, et ce jusqu'à complet paiement du devis. LIFE TRIP pourra enclencher la procédure prévue au 4.2. à sa libre appréciation.

Si des prestations sont réalisées par LIFE TRIP à la suite d'échanges de courriers (électroniques ou autres), voire verbaux, et ce dans le cadre d'une relation contractuelle préexistante, les présentes conditions générales trouvent à s'appliquer, par le seul fait pour le Client d'accepter la réalisation des prestations.

Les images, les descriptions et toutes autres mentions analogues reprises dans le catalogue, les prospectus, les dépliants, le site internet ou tout autre document publicitaire de LIFE TRIP, ne le lient que s'il en fait expressément mention dans son offre ou sur le site internet.

Toute proposition ou offre formulée par un intermédiaire, un sous-traitant ou un salarié de LIFE TRIP doit être confirmée par son organe représentatif, et ce afin de lui être opposable, sauf accord expresse et préalable en sens contraire.

3.2. Tout contrat trouve une pleine justification juridique soit lorsque la commande ou l'offre est confirmée par le Client en retournant le devis/l'offre dûment signé, soit lorsque le Client a laissé LIFE TRIP effectuer l'entièreté de la mission (par exemple en répondant aux interrogations, en fournissant les informations nécessaires, etc).

Lorsque LIFE TRIP sollicite une confirmation de commande auprès d'un Client, ce dernier dispose de 15 jours calendrier pour s'y conformer ; à défaut, LIFE TRIP est en droit de retenir, à sa libre appréciation :

- que le Client a renoncé à tout ou partie de sa commande et a dès lors engagé sa responsabilité pour tout dommage lié à la rupture dans la mission
- soit que le contrat est parfait et en débuter l'exécution.

3.3. Toute commande annulée par le Client, sauf cas de force majeure, alors qu'elle avait été valablement conclue entre les parties engendre, à charge du Client, le paiement d'une indemnité équivalente à 30 % du prix HTVA repris dans ladite commande, et ce sans que LIFE TRIP ne soit contraint de justifier d'un quelconque dommage.

En cas d'impossibilité de répondre à un souhait formulé par le client, LIFE TRIP l'en informe immédiatement et propose un élément en remplacement que LIFE TRIP juge équivalent.

LIFE TRIP est seul à déterminer la qualité et/ou l'origine des services à fournir, conformément aux normes et usages.

Le Client est présumé connaître les caractéristiques et spécifications des services fournis par LIFE TRIP, sauf demande expresse du Client.

LIFE TRIP se réserve le droit d'exécuter sa mission en plusieurs parties, sauf si, compte tenu de leur nature, les services ne peuvent pas être compris que dans une globalité, lesquels peuvent être facturés séparément.

Si l'offre fait état d'une formule globale, elle ne vaut que dans sa totalité. Si le Client dispose de la possibilité de sélectionner des missions au choix, LIFE TRIP le mentionne expressément.

Les parties conviennent, sauf stipulation contraire, que les échanges de courriers électroniques établissent la relation contractuelle qui les unit et peut donc servir de preuve régulière, et ce tout au long de leur relation.

En cours d'exécution, si le Client sollicite une modification de l'offre acceptée, les deux parties doivent négocier les dits points et marquer leur accord par écrit. Si aucun accord ne peut intervenir sur les modifications sollicitées, la formule initiale trouvera exécution.

#### **4) Facturation et paiement**

4.1. Le prix de la mission renseigné dans l'éventuelle offre, devis, site internet ou toute autre convention émise par LIFE TRIP est susceptible de modification jusqu'à l'acceptation du Client qui la rend définitive, sauf cas de force majeure.

Les prix sont libellés en euros, HTVA et TVAC. Toute augmentation de TVA ou toute nouvelle taxe qui serait imposée entre le moment de la commande et celui de la livraison sera à charge du Client.

Les prix convenus entre les parties sont basés sur les prix des salaires, charges sociales, frais de transport, contributions... au moment de la remise des dits prix. Si un de ces postes devaient subir une augmentation avant ou pendant l'exécution du contrat, LIFE TRIP dispose du droit d'adapter ses prix sans préavis après en avoir informé le Client par courrier (électronique, télécopie ou postal).

Sauf stipulations contraires, les factures de LIFE TRIP sont payables en euros, au grand comptant et sans escompte sur le compte bancaire repris sur la facture.

4.2. Toute réclamation relative à la facturation ou à l'exécution de la mission de LIFE TRIP doit lui être notifiée par courrier recommandé au plus tard dans les huit jours de sa réception de la facture ou de la constatation du fait engendrant contestation, le cachet de la poste faisant foi, à défaut de quoi ladite facture sera considérée comme acceptée ou la contestation ne sera pas acceptée.

En cas de non paiement de toute facture dans les 8 jours de son émission ou, pour les acomptes, au plus tard le jour du rendez-vous, le paiement de la totalité des factures en cours deviendra immédiatement exigible. LIFE TRIP se réserve également le droit de suspendre l'exécution des autres prestations en cours jusqu'au complet paiement des montants dus.

Toute facture non payée dans les 8 jours de son émission produira de plein droit et sans mise en demeure, un intérêt moratoire fixé au taux de 10 % l'an et une clause pénale d'un montant total de 12 % de la somme en principal HTVA sans qu'elle ne puisse être en-deçà de 250,00 €.

Si une remise sur les prix est accordée sous certaines conditions au Client, le prix sera immédiatement et de plein droit augmenté de la remise en question dès le moment où le Client ne satisfait plus aux conditions.

#### **5) Délai d'exécution**

LIFE TRIP s'engage à mettre tout en œuvre pour répondre le plus rapidement possible aux demandes des Clients, bien qu'aucun délai ne soit entendu de rigueur.

Le délai d'exécution éventuellement mentionné sur le devis est une estimation et dépendra de la validation par le Client et les impératifs intervenus auprès de LIFE TRIP dans cet intervalle. Le délai d'exécution inscrit sur l'offre est repris à titre indicatif. Le Client renonce à toute réclamation d'une quelconque indemnité du chef de retard dans l'exécution de l'entreprise à moins qu'une telle indemnité

ait été expressément stipulée par écrit et acceptée par les deux parties (application dans tous les cas uniquement après une absence de réaction de plus de 8 jours à la suite d'un courrier recommandé).

LIFE TRIP ne peut, dans aucun cas, être tenue d'exécuter une quelconque mission alors que l'offre et/ou devis n'a pas été accepté par les deux parties ; il en va de même si le Client n'a pas remis les informations nécessaires ou permis d'accéder aux éléments indispensables à LIFE TRIP pour exercer régulièrement sa mission.

Les délais éventuellement de rigueur consenti par LIFE TRIP seront automatiquement prorogé lors de la venue d'événement indépendant de sa volonté et rendant impossible l'exécution des missions sollicitées, et ce aussi longtemps que dure cet événement. Aucune indemnité ne pourra être sollicitée à sa suite.

Si le Client venait à démontrer une faute dans le chef de LIFE TRIP en rapport avec le délai d'exécution, il pourrait solliciter une indemnisation en réparation du préjudice établi, laquelle sera limitée à un montant maximal équivalent à 15% du prix (hors taxes) de la prestation litigieuse.

## **6) Sous-traitance**

LIFE TRIP se réserve le droit de recourir aux services d'un sous-traitant de son choix pour accomplir son engagement. Le tiers choisi s'engage également à respecter toutes les obligations auxquelles LIFE TRIP s'est engagé.

## **7) Résiliation**

La résiliation en cours d'exécution de mission sollicitée par le Client doit être notifiée par l'envoi d'un courrier recommandé au siège de LIFE TRIP, mentionnant les raisons invoquées.

Les acomptes perçus par LIFE TRIP restent acquis par ce dernier.

LIFE TRIP se réserve également le droit de solliciter une indemnité forfaitaire de rupture du contrat correspondant à 15 % du montant total repris dans l'offre, et ce sans devoir justifier d'un quelconque dommage autre que celui correspondant à la perte du marché.

## **8) Responsabilité - garantie**

8.1. Les obligations assumées par LIFE TRIP sont toujours des obligations de moyen. Sa responsabilité ne pourra être engagée, aux limites définies ci-après, qu'à la suite d'avoir démontré dans son chef, une faute constructive dans la réalisation de la mission commandée par le Client.

Toute responsabilité incombant à LIFE TRIP découlant de l'exécution d'une prestation quelconque, est limitée à un montant maximal équivalent à 15% du prix (hors taxes) de la prestation litigieuse.

LIFE TRIP décline toute responsabilité (i) en cas de dommages indirects, y compris notamment tout préjudice financier ou commercial, perte de Clientèle, de profit ou d'épargne, trouble commercial quelconque, toute augmentation des coûts et autres frais généraux, perte de bénéfice, perte d'image de marque, tout report ou perturbation dans le planning du projet ou de l'activité de l'autre partie, toute perte de données, de fichiers ou de programmes informatiques quelconques et (ii) en cas de collaboration insuffisante dans l'exécution du contrat. L'autre partie garantit que les Données de manière générale fournis par lui à LIFE TRIP sont licitement utilisables à cette fin et ne portent pas atteinte aux droits de tiers. L'autre partie veille notamment à garantir LIFE TRIP contre tout recours de tiers se prévalant du non respect de leurs droits. Le Client ou tout tiers mandaté par lui assume l'entière responsabilité vis-à-vis des tiers.

En particulier, le Client prendra en charge :

\* tous dommages et intérêts dus au tiers revendiquant, en ce compris les frais de conseils et tous frais liés à une éventuelle procédure, tels que notamment les frais d'huissier ou d'expert judiciaire, indemnités de procédure;

\* tous les frais liés à la défense des intérêts de LIFE TRIP (conseils juridique et technique, que ce soit dans une phase judiciaire ou précontentieuse – LIFE TRIP demeurant libre du choix de ses conseils), frais liés à l'intervention de tiers dans le cadre du règlement du différend, frais liés à une éventuelle procédure d'arbitrage ou de médiation) ;

\* tous frais liés au remplacement immédiat du matériel et/ou des outils informatiques de LIFE TRIP qui aurait fait l'objet d'une mesure de saisie ou de toute autre mesure rendant ce matériel ou ces outils définitivement ou temporairement inutilisables pour LIFE TRIP ;

\* tout dommage commercial ou autre subi par LIFE TRIP du fait de la revendication du tiers.

8.2. LIFE TRIP n'engage nullement sa responsabilité par rapport à :

- l'exactitude dans les horaires des transports proposés
- la qualité des services choisis par le Client, sauf à démontrer que LIFE TRIP aurait dû savoir
- des conditions atmosphériques rencontrées durant le voyage
- l'accessibilité des sites, des lieux proposés et sélectionnés finalement par le Client, sauf à démontrer que LIFE TRIP aurait dû savoir

### **9) Force majeure**

Est qualifié de force majeure, notamment les guerres civiles ou étrangères, les restrictions gouvernementales, les embargos, les attentats, les grèves générales ou celles pouvant affecter le fonctionnement des services du Client, les lock-out, les insuffisances de matières premières, de même que les événements tels que explosions, incendies, inondations, tempêtes... normalement couverts par une police d'assurance, les grèves et conditions météorologiques (liste non exhaustive) affectant et rendant l'exécution des obligations respectives impossibles ou périlleuse.

La partie qui invoque un cas de force majeure notifiera à l'autre partie la survenance de l'événement dans les plus brefs délais, avec la preuve de son existence. L'exécution de ses obligations sera alors suspendue jusqu'à la notification de la fin de l'événement, étant entendu qu'aucune partie ne pourra réclamer une quelconque indemnité à l'autre partie.

Les parties mettront tout en œuvre afin de réduire les difficultés et/ou dommages causés. Si la force majeure dure plus de 60 jours, les parties mettront tout en œuvre pour renégocier l'exécution ultérieure du contrat. A défaut d'accord, chaque partie disposera du droit d'y mettre un terme à la suite de la notification de sa position à l'autre partie par pli recommandé.

### **10) Droit de rétractation pour les Consommateurs**

La mission est décomposée en différents contrats reprenant des services spécifiques qui seront réalisés pour les rendez-vous fixés.

Le Consommateur donne donc expressément son accord pour que LIFE TRIP débute sa mission, sans qu'il ne soit tenu compte du droit de rétractation prévu par la Loi de Protection du consommateur. Le Consommateur est donc informé qu'il renonce à son droit de rétractation.

### **11) Cession**

Le contrat liant les parties ne peut, en aucun cas, faire l'objet d'une quelconque cession, totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit.

### **12) Droit application et compétence**

L'ensemble de la relation contractuelle (dès les négociations) qui lie LIFE TRIP au Client est régi par le droit belge.

Tout litige relatif à la formation, l'exécution, l'interprétation de documents intervenus entre les parties est soumis à la compétence exclusive des juridictions de l'arrondissement judiciaire du siège social de LIFE TRIP.

### **13) Généralités**

La nullité ou la non application d'une des clauses des présentes conditions générales ne peut affecter la validité ou l'application des autres clauses. Les parties s'engagent, alors, à remplacer ladite clause par une valable proche d'un point de vue économique.

Le fait que LIFE TRIP ne se prévale pas des présentes conditions générales à un quelconque moment ne peut valoir renonciation dans son chef d'une application ultérieure.

Les parties acceptent que les communications entre elles soient valablement réalisées, d'une manière égale, par courrier recommandé, courrier postal simple, courrier électronique, sauf les cas spécifiques prévus dans les présentes conditions générales.