MONDIALWEB
YOUR I.T. PARTNER

VERSION NOVEMBRE 2026

Conditions générales de vente

Mondialweb SA · Avenue de l'Aulne 24, 1180 Bruxelles · N° d'entreprise 0449.258.369 · TVA BE 0449.258.369 · RPM Bruxelles · +32 (0)479 45 00 23 · info@mondialweb.be

1 · Champ d'application et acceptation

Les présentes conditions s'appliquent à toutes les fournitures (matériel, logiciels, licences, abonnements) et à toutes les prestations informatiques et de télécommunication (installation, configuration, maintenance, dépannage, assistance) de Mondialweb SA. Elles sont communiquées au client avant la conclusion du contrat, notamment par le site www.mondialweb.be, la confirmation de commande ou le bon d'intervention, et le client les accepte en passant commande. Les conditions particulières convenues par écrit priment. Les conditions générales du client ne s'appliquent que si Mondialweb SA les a acceptées par écrit.

2 · Commandes et prix

Une commande est ferme dès sa confirmation écrite (e-mail compris) ou dès le début de son exécution. Les offres sont valables 30 jours. Les prix s'entendent hors TVA pour les clients professionnels et TVA comprise pour les consommateurs.

Les prestations en régie sont facturées 80 € HTVA de l'heure. Chaque déplacement dans la Région de Bruxelles-Capitale est facturé 35 € HTVA, sauf formule qui l'inclut, comme le forfait d'heures ; en dehors, le montant est communiqué avant l'intervention. Les interventions en dehors des heures ouvrables (du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h), les week-ends et les jours fériés sont majorées de 50 %. Toute modification demandée par le client est facturée en supplément, après lui avoir été annoncée.

3 · Exécution et délais

Les délais sont donnés à titre indicatif. Un retard ne donne droit à une indemnité ou à la résolution que s'il persiste 15 jours après une mise en demeure écrite. Le client donne l'accès, les informations et les autorisations nécessaires, et sauvegarde ses données avant toute intervention, sauf si un service de sauvegarde a été confié à Mondialweb SA. Les retards causés par le client ou par des tiers ne sont pas imputables à Mondialweb SA.

4 · Livraison, risques et réserve de propriété

Les risques passent au client à la livraison ou à la remise du matériel. Le matériel reste la propriété de Mondialweb SA jusqu'au paiement intégral du prix. Jusque-là, le client ne peut ni le revendre ni le donner en gage, et Mondialweb SA peut le revendiquer en cas de non-paiement.

5 · Licences, abonnements et maintenance

Leur durée est indiquée à la commande. Les licences souscrites avec engagement restent dues jusqu'à la fin de celui-ci, selon les conditions de l'éditeur (par exemple Microsoft). Sauf résiliation écrite au moins un mois avant l'échéance, elles sont renouvelées pour la même durée ; les abonnements mensuels sont résiliables moyennant un mois de préavis. Une hausse de tarif décidée par l'éditeur ou l'opérateur est répercutée moyennant un préavis de 30 jours, pendant lequel le client peut résilier sans frais.

6 · Facturation et paiement

Les factures sont payables par virement dans les 15 jours de leur date, sauf autre délai convenu par écrit, sans pouvoir dépasser 60 jours. Les factures aux assujettis à la TVA sont émises par voie électronique via le réseau Peppol ; les autres sont envoyées par e-mail.

7 · Retard de paiement des clients professionnels

Toute somme impayée à l'échéance porte de plein droit, sans mise en demeure, un intérêt de 1 % par mois. Elle est en outre majorée d'une indemnité forfaitaire de 10 %, avec un minimum de 40 €, pour frais de recouvrement. Après un rappel resté sans effet pendant 8 jours, Mondialweb SA peut suspendre ses prestations et rendre exigibles toutes ses autres factures. Les mêmes intérêts et indemnité sont dus par Mondialweb SA si elle ne rembourse pas à temps une somme due au client.

8 · Clients consommateurs

Le consommateur reçoit un premier rappel gratuit et dispose ensuite de 14 jours pour payer. Passé ce délai, sont dus les intérêts au taux légal et une indemnité forfaitaire dans les limites du livre XIX du Code de droit économique. Pour les contrats conclus à distance ou hors établissement, il dispose d'un droit de rétractation de 14 jours, sauf exceptions légales, notamment une intervention demandée et pleinement exécutée avec son accord exprès. Le matériel bénéficie de la garantie légale de deux ans.

9 · Garantie et réclamations

Le matériel est couvert par la garantie du fabricant, que Mondialweb SA aide à faire valoir. Les prestations sont exécutées selon les règles de l'art. Toute réclamation doit être adressée par écrit, e-mail compris, dans les 8 jours de la facture ou de la prestation ; pour un défaut caché, dans les 8 jours de sa découverte.

10 · Responsabilité

Mondialweb SA est tenue d'une obligation de moyens. Elle n'est pas responsable des dommages indirects, tels que la perte de données, d'exploitation ou de bénéfice. Sa responsabilité est limitée au montant facturé pour la fourniture ou la prestation concernée et, pour un abonnement, aux

montants facturés sur les 12 derniers mois. Ces limites ne s'appliquent pas en cas de dol, de faute grave ou de dommage corporel, ni aux droits impératifs des consommateurs.

11 · Force majeure

Un événement de force majeure touchant Mondialweb SA ou ses fournisseurs suspend ses obligations sans indemnité. S'il dure plus de 60 jours, chaque partie peut mettre fin à la commande concernée par écrit.

12 · Données personnelles et confidentialité

Lorsqu'elle accède aux systèmes ou aux données du client, Mondialweb SA agit comme sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD. Elle traite ces données uniquement sur instruction du client, sous confidentialité, avec des mesures de sécurité appropriées, en recourant à des sous-traitants ultérieurs connus du client (par exemple Microsoft), et les supprime ou les restitue à la fin de la mission. Chaque partie garde confidentielles les informations de l'autre.

13 · Fin du contrat

En cas de manquement grave non corrigé dans les 15 jours d'une mise en demeure écrite, ou de faillite du client, Mondialweb SA peut mettre fin au contrat par écrit, sans préjudice des sommes dues.

14 · Droit applicable et litiges

Le droit belge s'applique. Tout litige avec un client professionnel relève des tribunaux francophones de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles ; pour un consommateur, les règles légales de compétence s'appliquent. La nullité d'une clause n'affecte pas les autres.