

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICES

IT Facility – Version 2026

1. Définitions

1.1. Prestataire

IT Facility, entreprise immatriculée en Belgique, active en services informatiques (Dev App) et en gestion d'installations (facility management).

1.2. Client

Toute personne physique ou morale faisant appel aux services du Prestataire.

1.3. Client professionnel (B2B)

Toute personne morale et/ou personne physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle.

1.4. Client consommateur (B2C)

Toute personne physique agissant à des fins étrangères à son activité professionnelle.

1.5. Parties

Le Prestataire et le Client, conjointement.

1.6. Services

Ensemble des prestations fournies par le Prestataire, incluant notamment support IT, conseil, maintenance, développements/outils, et facility management.

2. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les conditions applicables à toute prestation fournie par le Prestataire, quelle qu'en soit la nature (informatique, technique ou facility management).

3. Acceptation des CGV

3.1. Toute demande d'intervention, commande, devis accepté, ou accord (écrit, électronique ou verbal confirmé) implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.



Optimiser vos infrastructures, simplifier votre quotidien

+32 (0)483 317 214 | info@itfacility.be | www.itfacility.be |

🕒 Ouvert du lundi au vendredi, de 9h à 17h | Numéro de TVA : BE 0635.918.538

IT Facility – Tous droits réservés

3.2. Les CGV sont réputées acceptées dès la première demande d'intervention, y compris en l'absence de signature manuscrite d'un devis ou bon d'intervention, lorsque la prestation a été demandée et réalisée.

3.3. Aucune condition du Client ne peut prévaloir sans acceptation écrite expresse du Prestataire.

3.4. Le Client reconnaît que les échanges (email, SMS, WhatsApp, Messenger, appels, etc.) peuvent constituer une preuve d'accord et/ou de demande de prestation.

4. Services proposés

Le Prestataire fournit notamment :

- **Support et maintenance IT : dépannage, assistance utilisateurs, installation, gestion de parc, configuration ;**
- **Conseil IT : audit, diagnostic, cybersécurité, stratégie, accompagnement ;**
- **Facility management : gestion technique de bâtiments/équipements, coordination de prestataires, suivi d'interventions ;**
- **Outils & développements : paramétrage, automatisations, intégrations, scripts, formulaires, applications, etc.**

Le détail des prestations est précisé dans les devis, confirmations écrites ou rapports d'intervention.

5. Devis – Analyses – Support à distance

5.1. Les devis standards sont gratuits, sauf mention contraire.

5.2. Toute analyse technique, diagnostic, état des lieux ou étude préalable fait l'objet d'un forfait minimum de 60,00 € HTVA (si TVA applicable).

5.3. En cas d'acceptation du devis ou de poursuite de la collaboration, ce montant peut être déduit de la facture finale, si mentionné dans l'offre.

5.4. En cas de refus du devis ou d'absence de réponse du Client dans un délai de 30 jours, le forfait d'analyse reste dû.



Optimiser vos infrastructures, simplifier votre quotidien

+32 (0)483 317 214 | info@itfacility.be | www.itfacility.be |

🕒 Ouvert du lundi au vendredi, de 9h à 17h | Numéro de TVA : BE 0635.918.538

IT Facility – Tous droits réservés

5.5. Le support à distance (téléphone, visioconférence, accès distant, échanges techniques) constitue une prestation d'analyse et de diagnostic.

5.6. Le temps presté est facturable même si la cause du problème ne peut être identifiée, reproduite ou résolue.

5.7. Un forfait minimum de 60,00 € HTVA s'applique à toute prestation de support à distance.

6. Commandes – Confirmation

6.1. Les commandes peuvent être transmises par email, message électronique (WhatsApp, Messenger, SMS) ou tout canal reconnu.

6.2. Une commande est considérée comme définitive dès confirmation écrite ou électronique du Prestataire, ou dès début d'exécution à la demande du Client.

6.3. Pour les interventions sur site, la confirmation du rendez-vous (écrit/électronique) vaut accord pour déplacement et facturation.

7. Tarifs – Paiement – Retards – Gestes commerciaux

7.1. Les prix sont exprimés en euros, hors TVA (si applicable) et hors frais annexes (déplacements, matériel, sous-traitance).

7.2. Toute intervention, sur site ou à distance, est facturable dès le déplacement ou le début de la prestation, avec un forfait minimum de 60,00 € HTVA.

7.3. L'absence de signature d'un bon d'intervention n'exonère pas le Client du paiement lorsque l'intervention a été demandée et réalisée.

7.4. Les preuves d'intervention peuvent inclure notamment : confirmations écrites, échanges électroniques, rapports d'intervention, traces techniques, horodatages, journaux d'appels, ou photographies non sensibles.

7.5. Les factures sont payables à l'échéance indiquée, au plus tard dans un délai de 15 jours calendrier, sauf mention contraire sur la facture.

7.6. Retards de paiement – Clients professionnels (B2B)

En cas de non-paiement à l'échéance, des intérêts de retard sont dus de plein droit et sans mise en demeure, conformément à la législation applicable aux transactions commerciales.



Optimiser vos infrastructures, simplifier votre quotidien

+32 (0)483 317 214 | info@itfacility.be | www.itfacility.be |

🕒 Ouvert du lundi au vendredi, de 9h à 17h | Numéro de TVA : BE 0635.918.538

IT Facility – Tous droits réservés

Une indemnité forfaitaire minimale de 40,00 € est également due de plein droit pour frais de recouvrement, sans préjudice du droit du Prestataire de réclamer une indemnisation raisonnable des autres frais de recouvrement liés au retard, dans la mesure permise par la loi.

7.7. Rappels – Frais administratifs – Transmission du dossier (B2B)

Pour les Clients professionnels :

- Rappel n°1 : sans frais (rappel amiable) ;
- Rappel n°2 : sans frais (dernier rappel amiable) ;
- Rappel n°3 : ajout de frais administratifs forfaitaires de 65,00 € (HTVA si applicable) et possibilité de transmettre le dossier à un partenaire de recouvrement (ex. Eurofides) pour gestion amiable et/ou suivi du recouvrement.

Les éventuels frais externes de recouvrement (partenaire/huissier/procédure) pourront être mis à charge du Client dans la mesure permise par la loi.

7.8. Retards de paiement – Clients consommateurs (B2C)

Si le Client est un consommateur, les rappels, intérêts et indemnités en cas de retard de paiement sont appliqués uniquement dans le respect des règles impératives en vigueur (notamment : premier rappel gratuit, délai légal, plafonds d'indemnités).

En cas de contradiction, les dispositions légales impératives prévalent.

7.9. Suspension des services

En cas de retard de paiement, le Prestataire se réserve le droit de suspendre les services en cours ou futurs jusqu'au paiement complet des sommes dues.

7.10. Gestes commerciaux et remises conditionnelles

Tout geste commercial, remise ou tarif préférentiel accordé à titre exceptionnel est conditionné au respect strict du délai de paiement indiqué sur la facture.

À défaut de paiement dans ce délai, la remise devient caduque de plein droit et le montant normal redevient exigible, sans préjudice des intérêts et frais applicables.



Optimiser vos infrastructures, simplifier votre quotidien

+32 (0)483 317 214 | info@itfacility.be | www.itfacility.be |

🕒 Ouvert du lundi au vendredi, de 9h à 17h | Numéro de TVA : BE 0635.918.538

IT Facility – Tous droits réservés

7.11. Réserve de propriété (matériel)

Le matériel livré reste la propriété du Prestataire jusqu'au paiement intégral.

8. Obligations des Parties

8.1. Prestataire

Exécuter les prestations avec soin, compétence et conformément aux normes applicables.

8.2. Client

Fournir toutes les informations nécessaires, garantir l'accès aux sites et équipements, collaborer de bonne foi, et respecter les délais de paiement.

9. Responsabilité

9.1. La responsabilité du Prestataire est limitée aux dommages directs prouvés, dans la limite des montants facturés pour la prestation concernée.

9.2. Sont exclus les dommages indirects : perte de données, perte d'exploitation, manque à gagner, préjudice commercial.

9.3. En facility management, le Prestataire ne peut être tenu responsable des défaillances d'équipements tiers ou de sous-traitants, sauf faute lourde ou intentionnelle dûment établie.

10. Confidentialité – RGPD

10.1. Les Parties s'engagent à la confidentialité des informations échangées.

10.2. Les données personnelles sont traitées conformément au RGPD (UE 2016/679) et à la législation belge.

10.3. Recouvrement / sous-traitants

En cas d'impayé, le Prestataire peut communiquer aux partenaires intervenant pour le recouvrement (ex. Eurofides) les données strictement nécessaires (identification, coordonnées, facture, historique des rappels), uniquement pour la finalité de gestion/recouvrement et dans le respect du RGPD.



Optimiser vos infrastructures, simplifier votre quotidien

+32 (0)483 317 214 | info@itfacility.be | www.itfacility.be |

🕒 Ouvert du lundi au vendredi, de 9h à 17h | Numéro de TVA : BE 0635.918.538

IT Facility – Tous droits réservés

11. Résiliation

En cas de manquement grave, le contrat peut être résilié après mise en demeure restée sans effet pendant 30 jours.

Les prestations exécutées restent intégralement dues.

12. Propriété intellectuelle

Tous les documents, rapports, configurations, scripts, livrables, maquettes ou codes restent la propriété intellectuelle du Prestataire, sauf accord écrit contraire.

13. Références commerciales

Sauf opposition écrite préalable, le Prestataire peut citer le Client comme référence.

L'utilisation du logo ou de la marque du Client nécessite une autorisation spécifique.

14. Environnement et conformité

Le Prestataire agit dans le respect des normes environnementales et de sécurité applicables.

15. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont régies par le droit belge.

Tout litige relève de la compétence exclusive des tribunaux de Liège, sauf disposition légale impérative contraire.

Fait à Liège - Mise à jour : janvier 2026



Optimiser vos infrastructures, simplifier votre quotidien

+32 (0)483 317 214 | info@itfacility.be | www.itfacility.be |

🕒 Ouvert du lundi au vendredi, de 9h à 17h | Numéro de TVA : BE 0635.918.538

IT Facility – Tous droits réservés