Conditions générales de vente et de prestation de services — E-dem SRL

Version 1.0 — 20 novembre 2026. En cas de divergence entre les versions linguistiques, la version française prévaut.

1. Identification et champ d'application

1.1. Les présentes conditions générales (ci-après les « CGV ») s'appliquent à toutes les offres, commandes, prestations et ventes d'E-dem SRL, rue les Boles 60D, 5350 Evelette (Belgique), numéro d'entreprise et TVA BE 0718.623.213, RPM Liège, division Namur, contact@e-dem.com (ci-après « E-dem »), à destination de clients professionnels (ci-après le « Client »).

1.2. Elles couvrent notamment : le développement sur mesure (applications web, Symfony, PrestaShop, Dolibarr), les modules et licences logicielles, l'intégration et la configuration de Dolibarr, la consultance et la formation, l'intelligence artificielle appliquée, l'hébergement, l'administration de serveurs et la maintenance.

1.3. Les conditions particulières figurant dans l'offre ou la confirmation de commande priment sur les CGV. Les CGV priment sur les conditions générales d'achat du Client, que le Client accepte d'écarter, sauf acceptation écrite et expresse d'E-dem.

1.4. Les modules vendus via des places de marché tierces (DoliStore, par exemple) sont en outre soumis aux conditions de ces places de marché.

2. Offres et formation du contrat

2.1. Sauf mention contraire, les offres d'E-dem sont valables 30 jours.

2.2. Le contrat est formé dès que le Client accepte l'offre, par signature (manuscrite ou en ligne), par e-mail, par bon de commande, par paiement de l'acompte demandé ou en demandant à E-dem d'en commencer l'exécution. L'acceptation de l'offre emporte l'acceptation des CGV.

2.3. Une demande d'intervention adressée par le Client sans offre préalable (petite adaptation, assistance, dépannage) est exécutée en régie aux tarifs en vigueur et aux présentes CGV.

2.4. Toute modification ou extension de la demande après l'acceptation (changement de périmètre) fait l'objet d'un complément d'offre ou est facturée en régie, après information du Client.

3. Prestations et modes de facturation

3.1. **En régie** : le temps réellement presté est facturé au tarif horaire indiqué dans l'offre ou, à défaut, au tarif en vigueur, par tranche minimale de 15 minutes. Les estimations de durée sont données à titre indicatif ; E-dem prévient le Client dès qu'un dépassement significatif (plus de 20 %) devient prévisible.

3.2. **Au forfait** : le prix est fixe pour le périmètre décrit dans l'offre. Ce qui n'y figure pas expressément est hors forfait.

3.3. **Abonnements** (hébergement, maintenance, support, licences annuelles) : facturés par période, à l'avance, selon l'offre.

3.4. E-dem s'engage à exécuter ses prestations avec soin et selon les règles de l'art. Sauf stipulation contraire, ses obligations sont des obligations de moyens.

4. Collaboration du Client

4.1. Le Client fournit à temps les informations, contenus, accès et validations nécessaires, et désigne un interlocuteur disposant du pouvoir de décision.

4.2. Le Client reste responsable de ses données, de leur légalité, des choix fonctionnels qu'il valide, et de l'usage qu'il fait des développements livrés.

4.3. Sauf si l'offre confie expressément la sauvegarde à E-dem, le Client conserve ses propres sauvegardes de ses données.

5. Délais

Les délais sont donnés à titre indicatif, sauf engagement écrit contraire. Un retard ne peut donner lieu à annulation, pénalité ou indemnité que s'il est important, imputable à E-dem et qu'une mise en demeure est restée sans effet pendant 15 jours. Les retards dus au Client ou à un tiers (fournisseur, hébergeur, éditeur, place de marché, API externe) prolongent les délais d'autant.

6. Livraison, réception et garantie

6.1. Les développements sont livrés, en principe, sur un environnement de test ou de préproduction. Le Client dispose de 10 jours ouvrables pour signaler par écrit les anomalies constatées.

6.2. À défaut de remarque dans ce délai, ou dès la mise en production à la demande du Client, la livraison est réputée acceptée. Des anomalies mineures n'empêchant pas l'utilisation ne font pas obstacle à la réception ; elles sont corrigées dans le cadre de la garantie.

6.3. **Garantie** : pendant 3 mois après la réception, E-dem corrige gratuitement les anomalies reproductibles de ses propres développements par rapport à ce qui a été convenu.

6.4. Sont exclus de la garantie : les modifications faites par le Client ou un tiers, les mises à jour de Dolibarr, PrestaShop, PHP, du serveur ou de modules tiers, les modifications d'API externes, une utilisation non conforme, et les nouvelles demandes. Ces interventions sont facturées.

6.5. Sauf contrat de maintenance, E-dem ne garantit pas la compatibilité de ses développements avec les versions futures des logiciels et services tiers.

7. Prix et paiement

7.1. Les prix s'entendent en euros, hors TVA. Les frais exposés à la demande du Client (licences tierces, déplacements hors province de Namur, nom de domaine, etc.) sont facturés en sus.

7.2. Pour les projets au forfait ou d'un montant supérieur à 2 500 € HTVA, un acompte de 30 % est facturé à la commande ; le solde est facturé selon l'échéancier de l'offre ou à la livraison. La régie est facturée mensuellement.

7.3. Les factures sont payables dans les 30 jours de leur date, par virement sur le compte indiqué sur la facture, sauf autre délai convenu par écrit, qui ne peut dépasser 60 jours.

7.4. Toute contestation d'une facture doit être adressée par écrit, avec ses motifs, dans les 15 jours de sa réception. À défaut, la facture est réputée acceptée. Une contestation partielle ne suspend pas le paiement de la partie non contestée.

7.5. Les prix des abonnements peuvent être indexés une fois par an. Toute autre augmentation est communiquée au moins un mois à l'avance ; le Client peut alors résilier l'abonnement sans frais avant son entrée en vigueur.

8. Retard de paiement

8.1. Toute somme impayée à l'échéance porte de plein droit, et sans mise en demeure, un intérêt de retard au taux prévu

par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

8.2. Le Client est en outre redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire de 10 % du montant impayé, avec un minimum de 40 €, sans préjudice d'une indemnisation raisonnable des frais de recouvrement supplémentaires dûment justifiés.

8.3. Après mise en demeure restée sans effet pendant 8 jours, E-dem peut suspendre ses prestations, y compris l'accès aux services d'hébergement et au support, jusqu'au paiement complet, sans que le Client puisse réclamer une indemnité. Le non-paiement d'une facture rend exigibles toutes les autres factures, même non échues.

9. Propriété intellectuelle et licences

9.1. E-dem reste titulaire de tous les droits sur ses outils, bibliothèques, composants génériques, modules standards et savoir-faire, existants ou développés à l'occasion de la mission (ci-après les « Éléments E-dem »).

9.2. Pour les développements spécifiques réalisés pour le Client, E-dem lui concède, dès le **paiement complet** du prix, une licence non exclusive, perpétuelle et mondiale de les utiliser, de les modifier et de les faire modifier pour ses besoins propres. Le code source de ces développements spécifiques lui est remis sur demande. Jusqu'au paiement complet, le Client ne bénéficie que d'un droit d'usage provisoire, révocable en cas de défaut de paiement.

9.3. Une cession des droits patrimoniaux sur des développements spécifiques n'est possible que par un accord écrit distinct, qui en précise l'étendue et le prix, conformément au Code de droit économique.

9.4. Lorsqu'un développement est un module ou une adaptation d'un logiciel libre (Dolibarr, PrestaShop, etc.), il est fourni sous la licence libre applicable (par exemple GNU GPL v3), dont les droits prévalent sur l'article 9.2 dans la mesure où cette licence l'impose. Les licences annuelles des modules commerciaux d'E-dem donnent droit aux mises à jour et au support pendant leur durée, selon la fiche du produit.

9.5. Sauf refus écrit du Client, E-dem peut le citer comme référence (nom et logo), sans divulguer d'information confidentielle.

10. Hébergement, maintenance et abonnements

10.1. Les services d'hébergement et de maintenance reposent sur des infrastructures de tiers (notamment OVHcloud et Infomaniak). E-dem met en œuvre les moyens raisonnables pour assurer leur disponibilité, leur sécurité et, lorsque l'offre le prévoit, des sauvegardes régulières ; elle ne garantit pas une disponibilité ininterrompue.

10.2. Les interventions de maintenance planifiées sont, dans la mesure du possible, annoncées et réalisées en dehors des heures de forte activité du Client.

10.3. Sauf autre durée prévue dans l'offre, les abonnements sont conclus pour un an et se renouvellent tacitement pour des périodes d'un an, sauf résiliation par écrit au moins un mois avant l'échéance. E-dem rappelle l'échéance au Client par e-mail au moins deux mois à l'avance.

10.4. À la fin de l'abonnement, et pour autant que les factures soient payées, E-dem met à disposition du Client une exportation de ses données et fichiers dans un format standard, dans les 30 jours de sa demande. Les données sont ensuite supprimées.

11. Protection des données personnelles

11.1. Lorsque E-dem traite des données à caractère personnel pour le compte du Client (hébergement, maintenance, accès à son Dolibarr ou à ses applications, migration), le Client est le responsable du traitement et E-dem son sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD. Le présent article constitue le contrat de sous-traitance, sauf accord spécifique signé par les parties.

11.2. E-dem s'engage notamment à : - ne traiter les données que sur instruction documentée du Client et pour l'exécution des prestations ; - en garantir la confidentialité, y compris par les personnes qui interviennent pour elle ; - mettre en œuvre des mesures de sécurité appropriées (accès nominatifs, chiffrement des échanges, sauvegardes, mises à jour) ; - ne recourir qu'aux sous-traitants ultérieurs dont la liste est communiquée au Client sur demande, et l'informer de tout changement, le Client pouvant s'y opposer pour motif légitime ; - privilégier un hébergement des données dans l'Union européenne ; - aider le Client à répondre aux demandes des personnes concernées et à remplir ses obligations ; - notifier au Client toute violation de données dans les meilleurs délais, et au plus tard 48 heures après en avoir pris connaissance ; - restituer ou supprimer les données à la fin des prestations, au choix du Client ; - mettre à disposition les informations nécessaires pour démontrer le respect de ces obligations.

11.3. Les données d'un environnement de production ne sont copiées vers un environnement de développement que si c'est nécessaire, avec l'accord du Client et, dans la mesure du possible, après anonymisation.

12. Confidentialité et outils

12.1. Chaque partie garde confidentielles les informations non publiques de l'autre partie dont elle a connaissance, pendant la durée du contrat et cinq ans après.

12.2. E-dem peut utiliser des outils d'aide au développement, y compris des assistants d'intelligence artificielle. Elle les utilise dans le respect du présent article et de l'article 11, et ne transmet pas de données personnelles du Client à un service qui n'offre pas de garanties contractuelles appropriées.

13. Responsabilité

13.1. E-dem n'est responsable que des dommages directs et prévisibles résultant d'une faute prouvée de sa part.

13.2. E-dem n'est pas responsable des dommages indirects, tels que perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de clientèle ou d'opportunité, ni de la perte de données lorsque le Client n'a pas conservé de sauvegarde, sauf si la sauvegarde était confiée à E-dem par l'offre.

13.3. E-dem n'est pas responsable des défaillances, interruptions ou changements des logiciels, services et API de tiers (hébergeurs, éditeurs, places de marché, prestataires de paiement, réseau Peppol, fournisseurs d'IA, etc.).

13.4. Sauf dol, faute lourde ou dommage corporel, la responsabilité totale d'E-dem est limitée au montant hors TVA facturé au Client pour la prestation concernée au cours des 12 mois précédant le fait générateur, et en tout cas au montant couvert par son assurance de responsabilité professionnelle.

13.5. Toute réclamation doit être introduite par écrit dans les 30 jours de la découverte du dommage, et au plus tard un an après la fin de la prestation concernée.

14. Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement causé par un événement indépendant de sa volonté, qu'elle ne pouvait raisonnablement prévoir ni éviter (notamment panne générale d'un hébergeur ou d'un réseau, cyberattaque d'ampleur, maladie grave, décision des autorités). Si l'empêchement dure plus de 60 jours, chaque partie peut mettre fin au contrat par écrit, les prestations réalisées restant dues.

15. Résiliation

15.1. Chaque partie peut résilier le contrat de plein droit, par écrit, si l'autre commet un manquement grave non réparé dans les 15 jours d'une mise en demeure.

15.2. Si le Client met fin à un projet en cours sans faute d'E-dem, il paie les prestations réalisées et les frais engagés, et, pour un forfait, une indemnité de 20 % du montant restant à facturer.

16. Dispositions diverses

16.1. E-dem peut confier une partie des prestations à des sous-traitants, sous sa responsabilité.

16.2. E-dem peut modifier les CGV. La version applicable est celle en vigueur à la date de l'offre ou de la commande. Pour les abonnements en cours, les nouvelles CGV sont communiquées au moins un mois avant leur entrée en vigueur ; le Client peut, dans ce délai, résilier sans frais.

16.3. La nullité d'une clause n'affecte pas les autres ; la clause nulle est remplacée par la clause valable la plus proche de l'intention des parties.

16.4. Les communications par e-mail aux adresses habituelles des parties valent communication écrite.

17. Droit applicable et litiges

Le contrat est soumis au droit belge. Les parties cherchent d'abord une solution amiable. À défaut, les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Namur (tribunal de l'entreprise de Liège, division Namur) sont seuls compétents, sauf si E-dem préfère saisir le tribunal du siège du Client.