Exemple de contrat spécifiant l’offre de service et les tarifs

Inspiré de COOPITEASY scrl

Nom de votre entreprise *Personne de contact et coordonnées*

N° d’entreprise :

Coordonnées :

*Dernière mise à jour le :*

# 

# Table des matières

[**Table des matières**](#_qzrpc2e2dazz) **2**

[**Objet du contrat**](#_fkofezbos3xf) **4**

[Prix et modalités de paiement](#_rkuam1gl9qs2) **4**

[Durée et résiliation du contrat](#_txahd76mxghu) **4**

[Intuitu personae et sous-traitance](#_opdxz4f1wnqp) **4**

[Incessibilité du contrat](#_w1whquioldjg) **5**

[Obligation des parties](#_j5z48h963p7x) **5**

[*Circonstances générales*](#_bffgwrwcm86q) *5*

[*Force majeure*](#_5egy6yby58mk) *5*

[Délais de prise en charge](#_1gatg0nxq26v) **5**

[Modalités d’intervention](#_69buh68xednu) **6**

[*Anomalie relative au logiciel Odoo*](#_6lh1k2xad193) *6*

[*Anomalie ne requérant pas l’intervention d’Odoo*](#_ehp68q4as4m6) *6*

[Garanties et responsabilités](#_6mgwf39iux1v) **6**

[Propriété intellectuelle](#_aepjynm6t8c9) **7**

[*Éléments d'information présents sur le serveur*](#_3im14eofpff6) *7*

[*Applications présentes sur le serveur ou installées postérieurement au présent contrat*](#_y9lzdjszifv6) *7*

[*Applications développées par Coop IT Easy pour le serveur postérieurement au contrat*](#_f2r5bs7dm660) *7*

[Confidentialité et non-divulgation des informations](#_fmwu2pgd1lly) **7**

[Facturation](#_s2aa982lgu02) **8**

[*Type de contrat*](#_ane9wkgdnyxb) *8*

[*Facturation et règlement*](#_9x9upoenstlf) *8*

[*Type de services prestés*](#_2j8otyioc5i3) *8*

[*Prestations de services*](#_dfo3rno4l7lo) *8*

[*Temps de déplacement*](#_aqoh3btpjhsj) *9*

[*Tarifs*](#_eqj45kotfq2h) *9*

[Autonomie des dispositions](#_mfql85uabjo7) **9**

[Loi applicable et juridiction compétente](#_hm7knsna8gbz) **9**

Date :

**ENTRE**

Nom de la structure:

Adresse:

*Ci-après dénommée « Le client »*

**ET**

Votre Structure

Adresse

*Ci-après dénommé «XXX»*

Il a préalablement été exposé ce qui suit :

Le client désire confier à XXX *Objet de votre offre de service*.

Les parties ont émis le souhait de confirmer leur accord par écrit étant entendu que les parties ont la capacité et la qualité d'exercer tous les droits requis pour la conclusion et l'exécution du présent contrat.

Le client reconnaît que XXX lui a fourni, avant la signature du présent contrat, toute l’information utile relativement aux services qu'il s'engage à fournir.

Les annexes du présent contrat, lorsque dûment paraphées par les parties, en font partie intégrante.

Le présent contrat représente l’intégralité de l’accord entre les parties à l’exclusion de

tout accord préalable, lettre d’intention ou pré-accord qui serait préalablement intervenu entre les parties et relatifs à l’objet du présent contrat.

Le présent contrat ne pourra être modifié que par un autre écrit, dûment signé par toutes les parties.

Il est ensuite convenu ce qui suit:

# Objet du contrat

XXX s'engage, envers le client, à prester :

* 1. *Spécifier la nature de votre service*
  2. *Spécifier la nature de votre service*

# Prix et modalités de paiement

Les prix du présent service sont définis en annexe du présent contrat (annexe 1). Il est entendu que les prix sont à majorer de la TVA et de toutes les taxes applicables ou susceptibles d’être appliquées à la fourniture du service.

Les factures sont payables dans les 10 jours dès leur réception. Tout montant dû par le client porte intérêt au taux de 7 pour cent l'an à compter de la date d’échéance.

# Durée et résiliation du contrat

Le présent contrat est conclu pour *spécifier la durée* à dater de sa signature. Chaque partie pourra cependant y mettre fin moyennant un **préavis de *spécifier la durée*** adressé au siège social de l’autre partie, par voie recommandée avec accusé de réception.

En toute hypothèse, le présent contrat prend fin dans l'un ou l'autre des cas suivants :

* 1. Moyennant **accord écrit** des parties :

Si l'une des parties fait défaut de respecter l'une ou l'autre de ses obligations, dans un délai de 15 jours suivant la réception par la partie en défaut d'une mise en demeure d'y remédier et qu'il y a inaction de la partie endéans ce délai

* 1. En cas de **faillite**, d'**insolvabilité** ou de **cessation des activités** de l'une ou l'autre des parties.

Toutefois, la fin du présent contrat n'a pas pour effet de libérer les parties de leurs obligations, notamment en ce qui concerne la confidentialité et la propriété intellectuelle.

# Intuitu personae et sous-traitance

Le présent contrat est conclu en raison des **personnes**, il est incessible et pourra être résilié par le client sans préavis ni indemnité en cas de changement de contrôle effectif de XXX.

Par le **changement de contrôle effectif**, il faut entendre soit un changement dans le capital social majoritaire de XXX, soit une modification importante dans la gestion de XXX ou dans la désignation des personnes responsables de la bonne exécution du présent contrat.

Une **sous-traitance** éventuelle peut être effectuée, moyennant accord préalable et écrit du client et dans la mesure où les sous-traitants sont assujettis aux mêmes règles que XXX, en ce qui concerne la confidentialité et la propriété intellectuelle.

# Incessibilité du contrat

Aucune partie ne peut **céder**, ou autrement **transférer** à un tiers, tout ou partie de ses droits dans le présent contrat, sans obtenir au préalable la permission écrite de l'autre partie à cet effet.

# Obligation des parties

## Circonstances générales

Le client doit payer le **prix des services** de XXX et payer le prix de tout **service additionnel** qu'il pourrait requérir après la signature du présent contrat.

Pour sa part, XXX s’engage à intervenir conformément aux **modalités prévues** dans le présent contrat.

## Force majeure

Aucune des parties ne peut être considérée en défaut en vertu du présent contrat si l'exécution de ses obligations, en tout ou en partie, est retardée ou empêchée par suite d'une situation de force majeure. La force majeure est entendue comme un événement **extérieur** aux parties, **imprévisible**, **irrésistible** et rendant absolument **impossible** l'exécution d'une obligation.

# Délais de prise en charge

Le Client s’engage à utiliser exclusivement la **messagerie électronique** ([contactclient@XXX.be](mailto:contactclient@XXX.be)) mise à sa disposition pour faire appel aux services de XXX. Il est entendu que XXX n’interviendra que dans une **plage horaire** fixée du lundi au vendredi, de 9 heures à 18 heures.

Si une intervention doit avoir lieu hors heures ouvrées (9h00 à 18h00) ou hors jours ouvrés, le temps de l’intervention sera pointé doublement (ex : 1 heure prestée donnera lieu à 2 heures facturées) selon ces règles :

* les jours ouvrés, au-delà de huit (8) heures ouvrées par jour
* en dehors des heures de bureaux, le samedi, le dimanche et les jours férié.

La prise en charge des demandes supplémentaires, se fera au cas par cas. Pour chaque demande une estimation des coûts sera fournie. La prestation s'effectuera après acceptation de l'estimation fournie et selon le planning de XXX.

# Modalités d’intervention

Au plus tard dans les délais de prise en charge du contrat et ce, après la réception de la demande du client via la messagerie électronique dans la plage horaire telle que définie ci-avant, XXX s’engage à déterminer les modalités d’intervention

## Modalité1

## Modalité 2

# Garanties et responsabilités

XXX garantit une intervention professionnelle et efficace et ce, conformément aux modalités reprises dans le contrat et ses annexes.

Les obligations contractuelles de XXX sont toutes de **moyens** sauf en ce qui concerne le délai d’intervention mentionné ci-avant. Dans ce dernier cas, XXX s’engage à une obligation de résultat.

Le Client reconnaît et accepte que XXX n’offre **aucune garantie supplémentaire** à celle fournie par un éventuel fournissseur tiers. Ces garanties sont offertes directement par l’éditeur et/ou le fournisseur de matériel au client.

Ainsi, XXX ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage direct ou indirect relatif à une absence d’intervention de la garantie ou une mauvaise exécution de la garantie offerte par l’éditeur de logiciel et/ou le fournisseur.

En tout état de cause, XXX ne sera responsable que de son dol ou sa faute lourde.

# Propriété intellectuelle

## Éléments d'information présents sur le serveur

Tous les droits, titres et intérêts, de propriété intellectuelle ou industrielle, inclus dans les éléments d'information fournis par le client et/ou présents sur le serveur, restent la **propriété exclusive** du client.

L'utilisation desdits éléments par XXX est **limitée aux prestations techniques** prévues dans le présent contrat.

Après paiement du prix de ses services, et de tout service additionnel pouvant être requis ultérieurement à la signature du présent contrat, XXX accorde au client une licence gratuite, universelle, non exclusive, perpétuelle et incessible d'**utilisation des applications** (incluant le droit de les modifier), cette utilisation étant restreinte au fonctionnement du service dont il est question dans le présent contrat.

# Confidentialité et non-divulgation des informations

XXX reconnaît que certains éléments d'information, fournis ou devant être fournis par le client, ont pour ce dernier une importance stratégique considérable.

Par conséquent, XXX s'engage envers le client à :

* 1. Garder strictement **confidentiels** et **ne pas divulguer** les éléments d'information communiqués dans le cadre de l’exécution du présent contrat;
  2. Ne pas **communiquer**, **transmettre**, **exploiter** ou **autrement faire usage**, pour son propre compte ou pour autrui, les éléments d'information;
  3. Prendre toutes les **mesures appropriées** pour que les associés, actionnaires, administrateurs, représentants, agents, mandataires, dirigeants, employés et personnes liées à XXX, maintiennent le caractère confidentiel des éléments d'information.

# Facturation

## Type de contrat

Le présent contrat est basé sur un modèle de **contrat** type de contrat. En souscrivant au type de contrat, le client souscrit à une durée de prestation de support, en jour ou en heure, sur laquelle il obtient un droit de tirage. À la page suivante, une grille tarifaire reprend les différentes durées possibles.

## Facturation et règlement

Une facture sera éditée **avant le début de la mission** et pour le montant correspondant au crédit souscrit. Le règlement de la facture devra se faire selon les modalités définies dans le contrat.

## Type de services prestés

XXX prestera les services suivants :

* Description des types de services
* Description des types de services

## Prestations de services

* Définir le temps de prestation minimum
* Définir si les frais sont en régie ou en forfait

À la fin du traitement de chaque demande, un rapport de prestation sera fourni au client. Le rapport contiendra l'état actuel de la demande.

Lorsque le crédit-temps d'une période est écoulé le client pourra au choix:

* Souscrire à un crédit-temps supplémentaire.
* Se faire facturer les prestations supplémentaires hors contrat.

## Temps de déplacement

Les prix s’entendent **hors frais de déplacement et de séjour** du personnel de XXX en cas de prestations sur un autre site que celui de Bruxelles.

XXX se réserve la possibilité de facturer les temps de déplacement aller et retour effectifs entre le siège de XXX à Bruxelles et le site du client.

Les temps de déplacement seront valorisés au tarif applicable pour les prestations. Une demi-heure de prestation minimum sera facturée au client.

## Tarifs

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Type de contrat | Prise en charge d’un incident | Temps déduit par intervention | Crédit | Prix  (HTVA) |
| Contrat de base | Dans les 2 jours ouvrables | Min. XX minutes | XX heures |  |
| Contrat médian | Dans les 8 heures | Min. XX minutes | XX heures |  |
| Contrat avancé | Dans les 4 heures | Min. XX minutes | XX heures |  |

# Autonomie des dispositions

L'éventuelle **illégalité** ou **nullité** d'un article, d'un paragraphe ou d'une disposition (ou partie d'un article, d'un paragraphe ou d'une disposition) ne saurait affecter de quelque manière la légalité des autres articles, paragraphes ou dispositions de ce contrat, ni le reste de cet article, de ce paragraphe ou de cette disposition, à moins d'intention contraire évidente dans le texte.

# Loi applicable et juridiction compétente

Le présent contrat est soumis au **droit belge**. En cas de litige, seuls les tribunaux de Bruxelles seront compétents.

Ainsi fait à Bruxelles, le …………...…….. en autant d’exemplaire originaux que de parties ayant un intérêt distinct, chaque partie reconnaissant avoir reçu le sien.

Pour le client Pour XXX