

CONDITIONS GÉNÉRALES
NORMEC OWS NV JANVIER 2026

1. DÉFINITIONS

- 1.1. Contractant : Normec OWS NV, dont le siège social se trouve Panterschipstraat 163, 9000 Gand (Belgique) et qui est inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0433.270.195, RPM Gand, division de Gand, ou toute autre société de Normec OWS NV qui fournit des services au Contractant.
- 1.2. Client : toute personne physique ou morale sur les instructions de laquelle le Contractant fournit des services.
- 1.3. Contrat : le Contrat entre le Contractant et le Client, qui est régi par les présentes conditions générales.
- 1.4. Projet : une mission pouvant comprendre un ou plusieurs Sous-Projets.
- 1.5. Sous-Projet : une partie ou une phase distincte d'un Projet pouvant être lancée ou facturée séparément.
- 1.6. Extension : une prolongation de la durée d'un Projet ou d'un Sous-Projet.
- 1.7. Bon d'achat : un crédit accordé par le Contractant au Client en cas d'annulation, conformément aux conditions énoncées dans les présentes conditions générales.

2. CHAMP D'APPLICATION

- 2.1. Les présentes conditions générales s'appliquent à tous les devis et/ou contrats dans le cadre desquels le Contractant fournit des services et à tous les bons de commande acceptés par lui, y compris les bons de commande transmis par courrier électronique et par le portail web. L'acceptation d'un bon de commande par le Contractant ne peut se faire que par une confirmation écrite ou par l'envoi d'une facture portant le numéro du bon de commande.
- 2.2. Les dérogations aux présentes conditions générales ne sont valables que si elles ont été expressément convenues par écrit ou par courrier électronique entre le Client et le Contractant.

- 2.3. Le Contractant et le Client rejettent expressément l'applicabilité des conditions générales (d'achat) utilisées par le Client.

- 2.4. Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales sont nulles et non avenues ou peuvent être annulées, les autres dispositions des présentes conditions générales restent pleinement applicables.

- 2.5. Les présentes conditions générales annulent et remplacent toutes les offres et tous les Contrats antérieurs, oraux ou écrits, entre le Contractant et le Client.

3. OFFRE ET DEVIS

- 3.1. L'offre du Contractant et tous les devis sont entièrement sans engagement. Le Contractant se réserve le droit de refuser des Projets, des Sous-Projets ou des Extensions.

- 3.2. Si l'acceptation du Client s'écarte (sur des points mineurs) de l'offre du Contractant, ce dernier n'est pas lié par cette acceptation. Le Contrat ne pourra alors pas être conclu conformément à cette acceptation divergente.

- 3.3. Les erreurs évidentes dans les offres, les contrats ou les messages électroniques du Contractant n'engagent pas ce dernier.

- 3.4. Les devis, les prix et les tarifs applicables à un Projet, un Sous-Projet ou une Extension ne s'appliquent pas automatiquement aux Projets, Sous-Projets, Extensions ou Contrats futurs conclus entre le Client et le Contractant.

- 3.5. Le Contractant n'est lié par le Contrat qu'après confirmation écrite par le Contractant et le Client. De simples accords verbaux ne lient pas le Contractant.

- 3.6. Toutes les offres expirent automatiquement à leur date d'expiration.

4. CONCLUSION DU CONTRAT

Le Contrat est établi lorsque (i) le Client a signé et renvoyé un devis ou un Contrat au Contractant (ii) un bon de commande a été accepté par le Contractant comme défini à l'article 2.1, ou (iii) le Contractant procède à l'exécution d'un bon de commande.

5. EXÉCUTION DU CONTRAT

- 5.1. L'engagement du Contractant est un engagement d'effort et non un engagement de résultat.
- 5.2. Le Contractant conçoit ses programmes d'essai sur la base de son expertise et des mises à jour des organismes de certification. Les conséquences des écarts dans les conditions ou les résultats des essais commencés avant la décision finale d'un organisme de certification - par exemple pour gagner du temps - ne peuvent pas être récupérées auprès du Contractant. Bien que le Contractant fournisse des conseils, les organismes de certification ont toujours le dernier mot sur les conditions d'obtention de la certification. Le Contractant détermine, à sa discrétion, la méthode, le mode et l'équipement avec lesquels les travaux convenus seront exécutés. Si le Contractant suit des demandes ou des instructions explicites du Client, ce dernier en assume la responsabilité. Le Client indemniserà le Contractant pour toutes les conséquences qui en découlent.
- 5.3. Pour l'exécution du Contrat, le Contractant est libre d'affecter un ou plusieurs collaborateurs de son choix et d'en changer. Le Contractant est également autorisé à faire appel à des tiers pour l'exécution du Contrat (sous-traitance).
- 5.4. Si le Contractant coopère avec un tiers désigné par le Client dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Contractant ne peut être tenu responsable des actions et/ou omissions de ce tiers.
- 5.5. Tous les rapports, certificats, etc. produits par ou au nom du Contractant restent la propriété du Contractant jusqu'à ce que le Client ait rempli toutes ses obligations financières à l'égard du Contractant.
- 5.6. Les rapports préparés par le Contractant ne peuvent être utilisés par le Client qu'aux fins spécifiquement stipulées pour ledit rapport entre le Contractant et le Client. Le Contractant n'est pas responsable du contenu de ses rapports s'ils sont utilisés par le Client à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été préparés. Toute publication de résultats d'analyse se fera toujours sous l'entière responsabilité du Client, qui indemniserà le Contractant de toutes les conséquences et/ou

réclamations de tiers agissant sur la base des résultats d'analyse communiqués ou s'y fiant. Le rapport est un tout et est indivisible et ne peut en aucun cas être partiellement utilisé ou divisé. Il ne concerne que l'échantillon analysé par le Contractant. Le Contractant ne peut être tenu responsable si le plan d'échantillonnage et/ou la portée analytique s'avèrent insuffisants ou inadéquats.

- 5.7. La référence à l'accréditation sous forme de texte peut figurer sur des documents informatifs ou publicitaires, utilisés par les clients des laboratoires accrédités, pour autant qu'elle corresponde aux activités couvertes par le certificat. L'utilisation du symbole BELAC n'est pas autorisée. Les clients des laboratoires accrédités sont toutefois autorisés, sous réserve de l'accord du Contractant, à reproduire les rapports d'essais et les certificats sur lesquels figure le symbole d'accréditation ou la référence à l'accréditation.
- 5.8. Le Client peut demander au Contractant de reporter les travaux de trois mois au maximum. Si les travaux ne peuvent être exécutés dans un délai de trois mois à compter de la conclusion du Contrat, y compris si l'échantillon et la fiche de données de sécurité qui l'accompagne ou la fiche d'identification des matériaux complétée ne sont pas livrés à temps, le Contractant se réserve le droit de résilier le Contrat et de facturer des frais de résiliation.

6. OBLIGATIONS DU CLIENT

- 6.1. Si le Contractant effectue des travaux sur un site du Client :
- 6.2. Le Client doit, à ses frais et à ses risques, fournir un lieu de travail où le Contractant peut exécuter le Contrat et qui répond aux exigences fixées par la législation applicable. Ce lieu de travail doit être équipé des installations habituelles selon les normes belges, y compris l'électricité, le chauffage, l'éclairage et l'eau.
- 6.3. Le Client veille à ce que le Contractant obtienne en temps utile l'accès aux sites et/ou bâtiments nécessaires à l'exécution des travaux.
- 6.4. Le Client doit donner au Contractant la possibilité d'exécuter le travail dans des conditions conformes aux exigences légales en matière de sécurité, de santé et de bien-être au

- travail. Le Client est tenu de fournir au Contractant des équipements de protection individuelle dans la mesure où ils sont nécessaires à l'exécution en toute sécurité des travaux convenus.
- 6.5. Le Client doit informer le Contractant de tout danger pouvant survenir au cours de l'exécution du Contrat.
 - 6.6. Le cas échéant, le Contractant peut faire appel au service d'assistance du Client.
 - 6.7. Le Client fournit au Contractant toutes les données/matériels nécessaires à l'exécution du Contrat et lui apporte toute la coopération requise. Le Client veillera cependant à ce que toutes les données/matériaux jugés nécessaires ou que le Client devrait raisonnablement comprendre qu'elles sont nécessaires à l'exécution du Contrat soient fournies au Contractant en temps utile. Si les données/matériaux nécessaires à l'exécution du Contrat ne sont pas fournis à temps au Contractant, celui-ci est habilité à suspendre l'exécution du Contrat et/ou à facturer au Client les frais supplémentaires résultant du retard, conformément aux tarifs habituels.
 - 6.8. Le Client garantit l'exactitude, l'exhaustivité, la mise à jour et la fiabilité des données/matériaux fournis au Contractant, même s'ils proviennent de tiers. Si, à tout moment, les données ne sont pas (ou plus) correctes, complètes, à jour et/ou fiables, le Client doit immédiatement prendre toutes les mesures nécessaires pour les rectifier et en informer le Contractant dans les plus brefs délais.
 - 6.9. Si le Contrat porte sur l'examen d'échantillons fournis par le Client, celui-ci est responsable du choix, de la représentativité, de l'indication des codes, des marques et des noms de produits et de la mise à disposition du Contractant des échantillons à examiner. Les échantillons doivent être dans un état tel que la préparation des rapports ou des analyses soit possible sans difficulté. Le Contractant a le droit de procéder à un examen préliminaire de l'état des échantillons ou des matériaux avant de procéder au traitement des échantillons ou à la préparation d'un rapport. Les frais de cet examen préliminaire sont à la charge du Client s'il s'avère que les échantillons ou matériaux ne sont pas satisfaisants pour l'examen et la mission du Contractant. Si l'examen préliminaire révèle que l'analyse n'est pas possible ou n'est possible que dans des conditions moins favorables que celles prévues à l'origine - par exemple, impuretés dans les matériaux, mélange, dégradation du matériau - le Contractant a le droit d'annuler le Projet, Sous-Projet ou l'Extension ou d'en suspendre l'exécution, les frais encourus par le Contractant jusqu'à ce moment-là étant à charge du Client.
 - 6.10. Sauf accord contraire, tous les échantillons deviennent la propriété du Contractant. Le Contractant peut enlever ou détruire les échantillons immédiatement après avoir effectué l'analyse, sauf s'il en a été expressément convenu autrement avec le Client. Si le Client demande de renvoyer le matériel, il le fait toujours à ses frais et à ses risques.
 - 6.11. Le Client est tenu d'informer sans délai le Contractant des faits et circonstances qui peuvent être pertinents dans le cadre de l'exécution du Contrat.
 - 6.12. Dans tous les cas, le Client doit vérifier lui-même les résultats, interprétations, évaluations et conclusions fournis par le Contractant s'il souhaite s'y fier pour des questions importantes, et ce à ses propres risques.
 - 6.13. Le Client préserve le Contractant contre toute réclamation de tiers, tels que des tiers engagés par le Contractant, qui subissent des dommages dans le cadre de l'exécution du Contrat, si ces dommages sont imputables au Client.
 - 6.14. Si le Client n'a pas respecté, n'a pas respecté en temps voulu ou n'a pas respecté entièrement ses obligations envers le Contractant ou s'il a agi de manière illégale envers le Contractant, ce dernier est en droit de facturer au Client les coûts et/ou les dommages qui en résultent et le Contractant est en droit de suspendre ses travaux jusqu'à ce que le Client respecte ses obligations ou agisse de manière illégale.
- 7. TARIFS ET FRAIS**
 - 7.1. Lors de la conclusion du Contrat, les tarifs à payer par le Client sont déterminés, soit sur la base d'un prix prédéterminé, soit sur la base d'un calcul ultérieur.

- 7.2. Le Contractant détermine les tarifs par Projet, Sous-Projet et Extension et les indique dans le devis. Les tarifs inclus dans une offre relative à un Projet, un Sous-Projet ou une Extension donné(e) ne garantissent en aucun cas les tarifs applicables aux futurs Projets, Sous-Projets ou Extensions. Les tarifs pour les missions futures seront fixés par le Contractant dans des devis séparés.
- 7.3. Le Contractant a le droit d'apporter des modifications provisoires aux tarifs si l'évaluation du travail, les coûts et/ou les prix, sur lesquels les tarifs sont basés, le justifient.
- 7.4. Outre les tarifs mentionnés à l'article 7.1, le Client est redevable de frais supplémentaires tels que, mais sans s'y limiter, les frais d'affranchissement et de copie, les frais de tiers raisonnablement engagés et justifiés pour l'exécution du Contrat et les frais de déplacement encourus par le Contractant dans le cadre de l'exécution du Contrat.
- 7.5. Le Client doit toujours livrer ses échantillons à ses frais sur une base DDP (Incoterms 2020) à l'endroit désigné par le Contractant lors de l'acceptation du Projet ou du Sous-Projet. Si l'organisation et l'exécution du transport des échantillons sont prises en charge par le Contractant à la demande du Client, les coûts réels seront facturés conformément à l'article 7.3, majorés d'une indemnité forfaitaire d'administration.
- 7.6. Tous les tarifs s'entendent hors taxe sur la valeur ajoutée (TVA) ou autres prélèvements gouvernementaux, sauf accord contraire.
- 7.7. Les temps d'attente et les retards causés par des circonstances imprévues ou par le manquement du Client à ses obligations, s'ils entraînent des coûts supplémentaires pour le Contractant, seront facturés au Client.
- 7.8. Les dispositions suivantes s'appliquent aux cours dispensés par le Contractant :
- 7.8.1. les montants des cours sont fixés par le Contractant pour chaque cours ;
- 7.8.2. le montant prévu pour un cours déterminé ne garantit en aucun cas les tarifs des cours futurs ;
- 7.8.3. les montants des cours sont dus à l'avance. Si le paiement n'est pas effectué à temps, le

Contractant a le droit de résilier le Contrat et de réclamer des dommages-intérêts ;

- 7.8.4. les prix des cours sont basés sur les facteurs déterminant le prix au moment du Contrat ; comme les coûts des matériaux et les salaires. En cas de modification d'un ou de plusieurs de ces facteurs, le Contractant a le droit d'adapter les prix en conséquence.

8. SUPPLÉMENTS

- 8.1. Si le Contractant est sollicité de manière urgente et non planifiée, par exemple en cas de catastrophe ou d'urgence, de collecte, d'échantillonnage ou d'analyse d'urgence, un supplément peut être facturé. Le Client en sera informé à l'avance.
- 8.2. Les modifications apportées par le Client aux Projets, Sous-Projets ou Extensions sont possibles au plus tard deux semaines avant la date prévue pour le début du Projet, Sous-Projet ou de l'Extension. Dans ce cas, la commande sera mise à jour en fonction des modifications apportées aux services à fournir et transmise au Client. Sans avis contraire dans un délai de 5 jours ouvrables à compter de la réception par le Client de la commande mise à jour, les modifications et tout coût supplémentaire seront réputés « pour accord ».
- 8.3. Si cela s'avère opportun - et dans la mesure où aucune Extension n'a été convenue au préalable - le Contractant proposera une Extension en envoyant une offre complémentaire. Sauf refus écrit dans un délai maximum de 5 jours ouvrables à compter de la réception par le Client de l'offre complémentaire, l'Extension sera considérée comme acceptée.
- 8.4. En l'absence de réponse du Client dans un délai de 15 jours à une proposition d'Extension du Projet ou Sous-Projet, le Contractant est en droit de réduire ou d'arrêter l'exécution du Projet ou Sous-Projet et de facturer les coûts liés à l'Extension effectivement réalisée, majoré d'une indemnité d'annulation telle que décrite à l'article 5.8.

9. DÉLAI DE LIVRAISON

Si un délai de réception a été convenu entre le Contractant et le Client, le Contractant s'efforce de le respecter. Toutefois, les délais de

réception ne sont pas contraignants pour le Contractant. Le dépassement d'un délai de réception ne peut entraîner ni la responsabilité du Contractant et les demandes de dommages-intérêts qui en découlent de la part du Client, ni la suspension de toute obligation du Client à l'égard du Contractant.

10. FACTURATION ET PAIEMENT

- 10.1. Le Client paie les factures reçues du Contractant dans un délai de 30 jours à compter de la date de facturation, sauf accord contraire.
- 10.2. À la demande du Client, un délai de paiement de 60 jours peut être accordé, moyennant une commission de 3 % sur le montant total du Projet.
- 10.3. À la demande du Client, un délai de paiement de 90 jours peut être convenu, moyennant le paiement d'une commission de 5 % sur le prix total du Projet.
- 10.4. Les contestations relatives au montant des factures ne suspendent pas les obligations de paiement incombant au Client.
- 10.5. Le paiement doit être effectué par le Client sans escompte ni réduction.
- 10.6. Le Contractant se réserve le droit d'exiger du Client le versement d'un acompte ou la fourniture d'une garantie sous toute autre forme. En principe, le Contractant requiert un paiement anticipé de (i) 100 % pour les Projets ou Sous-Projets d'une valeur inférieure à 2 500 € ou d'une durée maximale de 30 jours, ou (ii) 70 % pour les Projets ou Sous-Projets d'une valeur supérieure à 2 500 €. Toute dérogation à cette règle standard est notifiée par écrit au Client et revêt un caractère contraignant.
- 10.7. À la demande du Client, il peut être renoncé au paiement anticipé, moyennant le paiement d'honoraires de (i) 5 % du prix total du Projet lorsque sa durée maximale est de 30 jours, ou de (ii) 15 % du prix total du Projet lorsque sa durée excède 30 jours.
- 10.8. En cas de dépassement du délai de paiement convenu, le Client est réputé en défaut de plein droit, sans qu'une mise en demeure préalable soit nécessaire, et est redevable envers le Contractant d'intérêts de retard calculés sur la base du taux d'intérêt légal applicable aux

transactions commerciales, majoré de 1,5 % par mois (tout mois entamé étant dû en entier). En outre, tous les frais réels de recouvrement (tant judiciaires qu'extrajudiciaires) sont à la charge du Client.

- 10.9. Tout paiement effectué par le Client est imputé en priorité sur les frais et intérêts dus, puis sur les factures exigibles les plus anciennes. Tout paiement, sans réserve, de tout ou partie d'un montant facturé emporte acceptation de la facture ainsi que des prestations exécutées.
- 10.10. Le Contractant est autorisé à suspendre l'exécution de ses obligations au titre du Contrat jusqu'au paiement intégral par le Client de toutes les factures en souffrance.
- 10.11. Le montant minimum de facturation est fixé à 495 €.
- 10.12. Le Contractant se réserve le droit de facturer séparément des Projets clairement échelonnés, même si cet échelonnement (au moyen de Sous-Projets) n'était pas prévu lors de la mise en place du Projet.
- 10.13. Le Contractant et le Client supportent chacun les frais bancaires liés à l'exécution des paiements.

11. RÉSILIATION ET ANNULATION

- 11.1. Un Contrat à durée déterminée ne peut être résilié prématurément par le Client et le Contractant. Si le Client résilie néanmoins le Contrat dans l'intervalle, il est tenu de payer au Contractant les indemnités prévues aux articles 11.5 à 11.8.
- 11.2. Un Contrat à durée indéterminée peut être résilié par écrit ou par courrier électronique, avec un préavis d'au moins trois mois, par le Client et le Contractant.
- 11.3. Le Contractant a le droit, sans mise en demeure, intervention judiciaire ou obligation de payer des dommages-intérêts, de suspendre l'exécution du Contrat jusqu'à nouvel ordre ou de résilier le Contrat, en tout ou en partie, au cas où :
 - 11.3.1. Le Client ne remplit pas correctement ou en temps voulu l'une des obligations prévues par le Contrat (y compris le fait de ne pas payer les factures à temps) ;

- 11.3.2. il existe un doute matériel et avéré quant à la capacité du Client à remplir ses obligations au titre du Contrat;
- 11.3.3. en cas de faillite, de dissolution judiciaire ou à l'amiable, de demande de mise en redressement judiciaire, de cessation de paiement, de liquidation ou de cession totale ou partielle de l'entreprise du Client ou de tout autre fait indiquant une atteinte potentielle à la solvabilité du Client ; et
- 11.3.4. en cas de force majeure, conformément aux dispositions des présentes conditions générales.
- 11.4. Le Contractant est en outre habilité à résilier le Contrat si des circonstances se produisent qui sont de nature à rendre impossible le respect du Contrat ou s'il ne peut plus être exigé, selon une norme raisonnable et équitable ainsi que si d'autres circonstances se produisent qui sont de nature à ne plus permettre de s'attendre au maintien raisonnable du Contrat sans modification.
- 11.5. Si, après la conclusion du Contrat, un Projet est annulé par le Client avant le début dudit Projet, le Client sera tenu de payer au Contractant (uniquement) l'intégralité des frais d'annulation tels que mentionnés dans le Contrat.
- 11.6. Tout Sous-Projet ou Extension annulé par le Client (que ce soit avant ou après son début) sera dû à 100 % par le Client au Contractant.
- 11.7. Si, après le début du Projet, un ou plusieurs Sous-Projets sont annulés par le Client, le Contractant remettra au Client un bon d'achat d'une valeur équivalente au prix prévu pour les Sous-Projets annulés, pour autant que ceux-ci n'aient pas encore été entamés au moment de l'annulation. Il est précisé que le prix du Projet ainsi que celui des éventuels Sous-Projets annulés restent intégralement facturés au Client et sont dus à 100 %, conformément à l'article 11.6.
- 11.8. Si, avant le début d'un Projet (ou d'un Sous-Projet), une partie des demandes d'échantillons relevant dudit Projet ou Sous-Projet est annulée par le Client, le Contractant remettra à celui-ci un bon d'achat. La valeur de ce bon sera déterminée sur la base d'un décompte convenu entre le Contractant et le Client. Il est précisé que le prix facturé pour l'ensemble des demandes d'échantillons liées au Projet (ou au Sous-Projet) reste dû à 100 % par le Client. Les éventuelles remises sur volume accordées au niveau du Projet et/ou du Sous-Projet seront également annulées.
- 11.9. Un bon d'achat remis par le Contractant au Client à la suite de l'annulation d'un Projet par ce dernier, conformément aux articles 11.7 ou 11.8.
- 11.9.1. est valable pendant une durée d'un an à compter de ladite annulation par le Client (le Bon étant réputé utilisé dès la signature par le Client d'un devis relatif à un nouveau Projet) ;
- 11.9.2. ne peut être utilisé que pour de nouvelles commandes, à l'exclusion des Extensions, ainsi que du règlement de factures impayées dues par le Client au Contractant ; et
- 11.9.3. en cas d'utilisation du Bon par le Client pour un nouveau bon de commande dont le prix est inférieur à la valeur du Bon, le Contractant émettra un nouveau Bon d'un montant correspondant au solde restant, lequel conservera la durée de validité du Bon initial.
- 11.10. Pour les formations dispensées par le Contractant, les dispositions suivantes s'appliquent :
- 11.10.1. en cas d'empêchement, le participant (du Client) peut être remplacé par un collègue ;
- 11.10.2. l'annulation doit être notifiée par écrit ou par e-mail au plus tard deux semaines avant le début de la formation et entraîne le paiement de frais administratifs de 100 € (ou de 50 € si la formation est reportée à une date ultérieure). En cas d'annulation ou de report dans les deux semaines précédant le début de la formation, le montant total de la formation reste dû ; et
- 11.10.3. Le Contractant se réserve le droit de reporter la date de la formation si le nombre de participants est insuffisant.
- 11.11. En cas de résiliation du Contrat, les créances du Contractant à l'égard du Client sont immédiatement exigibles. Si le Contractant suspend l'exécution de ses obligations, il conserve ses droits découlant de la loi et du Contrat.

- 11.12. Le Contractant se réserve à tout moment le droit de réclamer des dommages-intérêts, par exemple en cas d'annulation tardive par le Client d'un Projet, d'un Sous-Projet ou d'une Extension, ou si le Client n'apporte pas le soutien requis (fourniture d'échantillons, etc.) pour mener à bien le Projet, le Sous-Projet ou l'Extension.

12. TRAVAUX SUPPLÉMENTAIRES

- 12.1. Si, à la suite d'exigences supplémentaires du Client, tant verbales qu'écrites, acceptées par écrit par le Contractant, les prestations du Contractant sont étendues ou modifiées, il est question de « travail supplémentaire ». Le Client est tenu de payer le coût des travaux supplémentaires au Contractant. Le Contractant facturera ces coûts au Client conformément aux tarifs en vigueur au moment de l'exécution des travaux supplémentaires. Pour éviter toute ambiguïté, l'Extension du Projet ou Sous-Projet telle que décrite à l'article 8.3, est également considérée comme un travail supplémentaire.
- 12.2. Le Contractant ne peut être tenu d'effectuer des travaux supplémentaires.
- 12.3. Le Client accepte qu'une extension ou une modification du Contrat puisse entraîner une extension du délai de réception.

13. RÉCLAMATIONS

- 13.1. Sous peine de déchéance de ses droits, le Client doit signaler au Contractant, par écrit ou par courrier électronique, les plaintes concernant les travaux dans un délai de quatorze (14) jours ouvrables (sauf si un autre délai obligatoire est prescrit par la loi) après l'exécution des travaux faisant l'objet de la plainte. En outre, si un avis est fourni par le Contractant, le Client est tenu de vérifier correctement le contenu de l'avis.
- 13.2. Si le Contractant estime que la plainte est justifiée, il remédie aux irrégularités dans la mesure du possible et dans les limites du raisonnable et de l'équitable.
- 13.3. Une plainte ne suspend pas l'obligation de paiement du Client.

14. RESPONSABILITÉ ET PRESCRIPTION

- 14.1. Le Contractant n'est responsable des manquements dans l'exécution du Contrat que

si, malgré une mise en demeure écrite (assortie d'un délai d'exécution raisonnable), il n'agit pas ou n'agit pas dans les délais que l'on pourrait attendre d'un Contractant raisonnablement compétent (ayant la même expertise que le Contractant). Le Contractant est également responsable des tiers auxquels il fait appel dans le cadre de l'exécution du Contrat. Pour éviter toute ambiguïté, l'article 5.4 reste pleinement applicable.

- 14.2. Le Contractant n'est pas responsable des dommages qui pourraient être causés aux échantillons pendant le transport ou dans les installations ou locaux où les services sont fournis. Le Client s'occupe à tout moment de la sécurité, de l'emballage et de l'assurance de l'échantillon depuis son expédition jusqu'à sa livraison aux laboratoires du Contractant. Le Contractant manipulera et conservera les échantillons conformément aux normes de diligence applicables, mais ne peut être tenu responsable de la perte ou de la destruction des échantillons, même après leur réception dans ses laboratoires.

- 14.3. En cas de responsabilité du Contractant, celle-ci est limitée au montant de l'indemnité versée par l'assureur du Contractant. Si l'assureur ne verse aucune indemnité, la responsabilité du Contractant est limitée au montant facturé par le Contractant au Client au cours des trois derniers mois pour les travaux auxquels la responsabilité se rapporte, avec un maximum de 10 000 euros.

- 14.4. Le Contractant n'est pas responsable des dommages indirects (tels que, mais sans s'y limiter, les dommages consécutifs, le manque à gagner, les ventes perdues, les économies manquées, les atteintes à la réputation, les retards, les amendes imposées et les dommages dus à l'interruption des activités).

- 14.5. Les limitations de responsabilité contenues dans les présentes conditions générales ne s'appliquent pas si le dommage est dû à une fraude, à une intention ou à une faute lourde et imputable au Contractant ou à des tiers engagés par le Contractant dans le cadre de l'exécution du Contrat.

- 14.6. Le Client et le Contractant ont tous deux l'obligation de limiter les dommages.

- 14.7. Les droits de créances et autres pouvoirs du Client à quelque titre que ce soit à l'égard du Contractant se prescrivent dans tous les cas un an après le jour où le Client a eu connaissance ou aurait pu raisonnablement avoir connaissance de leur existence (sauf si un autre délai de droit impératif est prescrit par la loi).

15. FORCE MAJEURE

- 15.1. Par force majeure, il faut entendre les circonstances imprévues et inévitables qui retardent et/ou empêchent l'exécution ou le respect du Contrat et qui ne sont pas imputables au Contractant. Il s'agit notamment des cas suivants : incendie, vol, actes de guerre, émeutes, grèves, grèves paralysantes, interruptions d'activité, guerre, intempéries, situations d'inaccessibilité réelle des travaux, retard ou grève dans la fourniture des données ou informations nécessaires par ou pour le compte du Client et/ou des tiers engagés pour l'exécution du Contrat, et les modifications de la réglementation.
- 15.2. Si le Contractant est empêché d'exécuter normalement ses obligations pour cause de force majeure, il a le droit, sans intervention judiciaire, soit de suspendre l'exécution du Contrat pendant trois mois, soit de résilier le Contrat en tout ou en partie, sans être redevable d'aucune indemnité. Pendant la suspension, le Contractant a le droit et, à l'expiration d'un délai de trois mois, l'obligation d'opter pour l'exécution ou la résiliation totale ou partielle du Contrat.
- 15.3. Tous les travaux effectués par le Contractant jusqu'à la suspension ou la résiliation du Contrat suite à la situation de force majeure seront facturés au Client.
- 15.4. Le Contractant est également en droit d'invoquer la force majeure si la circonstance empêchant l'exécution (ultérieure) survient après le moment où il devait s'acquitter de cette obligation.

16. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les droits de propriété intellectuelle et industrielle des rapports, certificats, conseils, matériels didactiques et autres documents fournis au Contractant (y compris les rapports en ligne émis par des connexions informatiques,

via des moyens de télécommunication ou toute autre représentation numérique) appartiennent exclusivement au Contractant. Le Client n'est autorisé à divulguer ces documents à des tiers ou à les donner à utiliser qu'après s'être acquitté de toutes ses obligations à l'égard du Contractant et avoir obtenu l'accord écrit préalable de ce dernier.

17. CONFIDENTIALITÉ ET OBLIGATION DE DÉCLARATION

- 17.1. Si le Contractant est tenu par la loi de se conformer à une obligation de déclaration, le Client sera toujours informé avant que les rapports ou les informations ne soient transmis aux autorités officielles/compétentes.
- 17.2. Les deux parties s'engagent à ne pas divulguer les informations confidentielles provenant de l'autre partie. Le Client s'engage en outre à ne pas divulguer à des tiers des conseils et/ou d'autres informations confidentielles (par exemple sur les méthodes de travail ou l'équipement du Contractant).
- 17.3. Si une Partie « en vertu d'une disposition légale ou d'une décision judiciaire, est obligée de fournir des informations confidentielles à des tiers désignés par la loi ou le tribunal compétent, et ne peut invoquer un droit légal de refus de témoigner ou un droit reconnu ou autorisé par le tribunal compétent, alors elle n'est pas tenue à la confidentialité ou aux dommages-intérêts.

18. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

- 18.1. Le Client garantit et s'engage à ce que les données à caractère personnel collectées, traitées et transférées par le Client au Contractant aient été collectées, traitées et transférées conformément à la législation applicable en matière de protection des données.
- 18.2. Étant donné que le Contractant n'a pas de relation directe avec les personnes concernées dont les données à caractère personnel sont fournies au Contractant par le Client, ce dernier accepte de s'acquitter des obligations du Contractant en vertu des lois applicables en matière de protection des données à l'égard de ces personnes concernées. Plus particulièrement pour le Client :

- 18.2.1. informer les personnes concernées du traitement des données à caractère personnel qui leur est applicable, y compris le traitement de ces données à caractère personnel par le Client conformément aux présentes conditions générales et au Contrat ;
- 18.2.2. obtenir le consentement des personnes concernées pour le traitement des données à caractère personnel si la législation applicable en matière de protection des données l'exige ;
- 18.2.3. traiter les demandes des personnes concernées visant à exercer leurs droits en vertu du chapitre III du règlement général sur la protection des données EUR 2016/679 (« RGPD ») ;
- 18.2.4. être responsable de toutes les notifications aux personnes concernées à la suite d'une violation de données à caractère personnel.
- 18.3. Dans la mesure où le Contractant peut être considéré comme un sous-traitant au sens de la loi sur la protection des données, le Contractant et le Client doivent conclure les documents juridiques nécessaires (tels que, par exemple, un Contrat de sous-traitance) conformément à la législation applicable en matière de protection des données, en plus de l'accord et des présentes conditions générales, le cas échéant.
- 18.4. Dans la mesure où le Client peut être considéré comme responsable au sens de la loi sur la protection des données, le Contractant ne traite ces données personnelles que conformément à la législation applicable en matière de protection des données
- 18.5. Le Contractant prend les mesures de sécurité appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre tout accès non autorisé.
- 19. PRISE EN CHARGE DU PERSONNEL (APPLICABLE UNIQUEMENT EN CAS DE DÉTACHEMENT OU DE MISE À DISPOSITION DE PERSONNEL)**
- 19.1. Il est interdit au Client ou aux personnes et sociétés affiliées au Client (au sens de l'article 1:20 du Code des sociétés et des associations), pendant la durée du Contrat et dans les deux ans suivant la fin du Contrat, d'employer ou d'engager de toute autre manière des travailleurs du Contractant (ou des personnes et sociétés affiliées au Contractant (au sens de l'article 1:20 du Code des sociétés et des associations), ou de ses sous-traitants) ou de mener des négociations avec ces travailleurs à cette fin, sans l'accord écrit préalable du Contractant.
- 19.2. En cas de violation de la disposition précédente, le Client est redevable au Contractant d'une pénalité immédiatement exigible, sans qu'une mise en demeure soit nécessaire, de 100 000 euros plus 1 000 euros pour chaque jour ou partie de jour où la violation se poursuit après la mise en demeure, sans préjudice du droit du Contractant de réclamer des dommages-intérêts d'exécution ou des dommages-intérêts supplémentaires.
- 19.3. Les parties confirment que les montants indiqués à l'article 19.1 représentent une estimation raisonnable des dommages que le Contractant pourrait subir en cas de non-respect par le Client ou les personnes et sociétés affiliées au Client des obligations qui leur incombent en vertu de l'article 19.1. L'article 21.1 s'applique expressément.
- 19.4. Dans des cas exceptionnels, et uniquement avec l'accord écrit d'un directeur du Contractant, la reprise d'un travailleur est négociable. Cette reprise se fera à un tarif fixe de 50 000 euros, sauf accord contraire.
- 20. TRANSFERT**
- Le Client ne peut transférer à des tiers les droits découlant du Contrat ou des présentes conditions générales sans l'accord écrit préalable du Contractant.
- 21. NOTIFICATIONS**
- Toute notification concernant le Contrat, une offre ou les présentes conditions générales doit se faire par écrit, en néerlandais ou en anglais, et être envoyée par courrier électronique aux adresses spécifiées dans l'offre.
- Toute notification prend effet à compter de sa réception et est réputée avoir été reçue au moment de l'envoi.
- 22. DIVERS**
- 22.1. Le Client reconnaît expressément que les dispositions des présentes conditions générales et du Contrat sont nécessaires à la protection de

ses intérêts. Toutefois, si l'une des dispositions des présentes conditions générales ou du Contrat devait dépasser les limitations légales en matière de durée, de territoire ou d'objet ou toute autre limitation légale, cette disposition ne serait pas nulle et non avenue, mais le Contractant et le Client seront réputés avoir convenu d'une disposition conforme au maximum autorisé par la loi applicable et la disposition des présentes conditions générales ou du Contrat qui dépasse ces limitations serait automatiquement ajustée.

- 22.2. Les droits du Contractant et du Client en vertu des présentes conditions générales et du Contrat peuvent être exercés aussi souvent que nécessaire. Sauf disposition contraire expresse, tout manquement ou retard du Client ou du Contractant dans l'exercice d'un droit ou d'un recours, ou l'exercice partiel de celui-ci ne peuvent en aucun cas être considérés comme une renonciation à ce droit ou à ce recours, ou à tout autre droit ou recours sur lequel le Contractant ou le Client peut s'appuyer. Sauf disposition contraire des présentes conditions générales ou du Contrat, toute renonciation ou modification doit être faite par écrit.

23. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

- 23.1. Les présentes conditions générales et tout Contrat entre l'entrepreneur et le Client sont régis par le droit belge, à l'exception de la Convention de Vienne du 11 avril 1980 (Convention sur la vente internationale de marchandises, CVIM).
- 23.2. Tous les litiges entre le Client et le Contractant qui peuvent résulter des présentes conditions générales ou du Contrat, ou qui sont liés à ceux-ci, sont réglés, à l'exclusion de tout autre, par le tribunal compétent dans le ressort duquel le Contractant a son siège social, sans préjudice du droit du Contractant de choisir la compétence d'un autre tribunal.