

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATION DE SERVICES (Applicable à partir du 15 Septembre 2023)

### 1. Applicabilité des conditions générales

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les prestations de services d'Agoria. Sont considérées comme prestations de services: tant les services non payants dans le cadre de l'affiliation que les services payants à des membres ou à des non-membres, y compris l'organisation des formations, séminaires, réunions, comités, groupes de travail, business groupes, l'exécution des enquêtes et études, l'octroi de droits d'utilisation des modèles, templates, outils ou autres œuvres dont Agoria détient la propriété intellectuelle, et en général tous les activités et services qu'Agoria organise pour des membres et non-membres, ci-après le 'destinataire de services'.

Le destinataire de services accepte ces conditions générales par le simple fait qu'il reçoit des services d'Agoria ou participe à ses activités, même si aucune convention formelle n'a été conclue. Les dérogations à ces conditions ne sont valables que si elles ont été acceptées par écrit, soit par leur intégration dans les conditions particulières de l'offre d'Agoria, soit par le fait qu'elles font l'objet d'un contrat de prestation de services spécifique entre les parties. Dans ce cas, les présentes conditions générales restent applicables pour tous les points auxquels il n'est pas expressément dérogé.

Ces conditions sont distinctes des conditions d'affiliation des membres d'Agoria. Ces dernières sont régies par les conditions d'affiliation et les statuts.

### 2. Début de la prestation de services

Le début du service est fixé de commun accord entre Agoria et le destinataire de services ou après avoir accepté une proposition de service de la part d'Agoria, qu'elle fasse ou non l'objet d'une convention. Lorsque le paiement d'un acompte est prévu, l'exécution du service ne débutera qu'après réception de cet acompte.

### 3. Délais d'exécution

Les délais d'exécution ne sont pas contraignants et leur non-respect ne peut donner lieu à une indemnisation. Lorsque pour l'exécution des services, une interaction multiple avec le destinataire de services ou des tierces parties est requise, les délais d'exécution ne dépendent pas uniquement d'Agoria et sont dès lors renseignés à titre indicatif.

### 4. Prix

Les prix pour les services payants sont fixés dans l'offre ou l'annonce d'Agoria ou dans le contrat de prestation de services conclu entre Agoria et le destinataire de services. Ils sont exprimés en euros et sont sans escompte. Les prix sont fixés de manière forfaitaire ou sur la base d'un tarif journalier/horaire qui peut varier selon que les services sont prestés par un Senior Expert, un Expert, un Junior Expert, ou qu'il s'agit de tâches de support.

Sauf convention contraire expresse, les prix convenus dans un contrat de prestation de services seront revus au moyen de la formule de révision des prix fixée ci-dessous.

### 5. Révision des prix

Les tarifs horaires/journaliers pour les services payants sont adaptés automatiquement au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année sur la base de la formule de révision des prix suivante :

$$P = P_o \left( 0,80 \frac{S}{S_o} + 0,20 \right)$$

Où :

P = prix de facturation

P<sub>o</sub> = prix de base initial à la date de signature du présent contrat

S<sub>o</sub> = l'index des coûts salariaux de référence dans le secteur où Agoria est actif, au 31 décembre de l'année précédant la signature du contrat, tel que publié par Agoria

S = mêmes coûts salariaux au 31 décembre de l'année précédant la révision des prix

### 6. Facturation

Les factures d'Agoria sont envoyées par voie électronique, sauf si le destinataire du service demande par écrit à Agoria, immédiatement après la réception de la facture, de recevoir les factures par la poste. Cette demande écrite doit être envoyée par e-mail à [accounting@agoria.be](mailto:accounting@agoria.be). En l'absence d'une telle demande, l'envoi des factures par e-mail ne peut être contesté.

Sauf convention contraire expresse, les services payants sont facturés par trimestre, c.-à-d. au 1<sup>er</sup> janvier, au 1<sup>er</sup> avril, au 1<sup>er</sup> juillet et au 1<sup>er</sup> octobre. Le 31 décembre, un décompte des heures réellement prestées durant l'année est chaque fois réalisé, une facture complémentaire étant établie pour le solde encore dû ou une note de crédit étant émise pour le montant payé en trop. Toutes les heures enregistrées pour l'exécution de tâches imputables directement ou indirectement au destinataire du service sont portées en compte.

Le volume des prestations facturées durant une année donnée sert de base de calcul pour les factures trimestrielles de l'année qui suit, en tenant compte de l'application de la formule de révision des prix.

La facturation se fera à l'adresse du siège social du client, à moins qu'une autre adresse de facturation ne soit précisée dans le contrat. Si le numéro du bon de commande ou du « purchase order » du destinataire du service doit être mentionné sur la facture, le destinataire du service doit le signaler au plus tard 8 jours après la date de signature du contrat.

### 7. Paiement

Les factures doivent être payées, nettes et sans escompte, au plus tard 30 jours après la date de la facture par virement sur le compte bancaire ouvert au nom d'Agoria mentionné sur la facture.

En cas de non-paiement à l'échéance, Agoria se réserve le droit, après envoi d'une mise en demeure restée sans suite, d'interrompre la prestation de services. Toute facture non payée à l'échéance sera majorée de plein droit et sans mise en demeure de 10% (avec un minimum de 50 EUR) à titre d'indemnité forfaitaire. De plus, des intérêts de retard à concurrence de 1% par mois seront dus de plein droit et sans mise en demeure préalable.

Toutes les taxes et tous les prélèvements et coûts supplémentaires, de quelque nature que ce soit, liés à l'exécution de la mission, sont à la charge du destinataire du service.

### 8. Réclamations

Les réclamations relatives à la facturation des services payants doivent être introduites au plus tard dans les dix jours de la date de la facture par lettre recommandée. Les réclamations ultérieures ne seront pas prises en considération.

### 9. Responsabilité

Sauf convention contraire expresse, les obligations d'Agoria sont des obligations de moyen. Le destinataire du service assure lui-même l'exactitude et la complétude de la documentation et des renseignements qu'il fournit.

Dans le cadre de l'exécution du service, Agoria ne peut être tenu responsable que de sa faute lourde, à l'exclusion de toute responsabilité pour quelque forme que ce soit de dommage indirect (y compris le manque à gagner ou la perte de revenu) et pour quelque action que ce soit qui serait intentée par des tiers à l'encontre du destinataire du service. La responsabilité d'Agoria se limite en tout cas au maximum au plus petit des montants suivants : (i) soit les montants que le destinataire du service a payés durant les 12 mois qui précèdent l'introduction de l'action, (ii) soit un montant de 10.000 € peu importe que l'action ait été intentée sur une base contractuelle ou extracontractuelle. Le destinataire du service garantit Agoria de toutes actions de tiers qui seraient basées sur ou liées à l'exécution de la mission.

### 10. Conditions libératoires

Par conditions libératoires, il convient d'entendre toutes les conditions qui se produisent indépendamment de la volonté des parties et qui empêchent l'exécution du service, dont les conflits du travail, l'incendie, la mobilisation, la saisie, l'embargo, l'interdiction de transfert de devises, les soulèvements, les actes de terrorisme (cyber), l'absence de moyens de transport, la pénurie généralisée de matières premières, les restrictions au niveau de la consommation d'énergie (énumération non exhaustive).

La partie qui invoque les circonstances libératoires doit informer immédiatement l'autre partie par écrit de leur apparition ainsi que de leur fin. L'exécution du service doit être suspendue pour la durée des conditions invoquées, étant entendu qu'il peut être mis un terme prématurément au service si les conditions invoquées durent plus de 30 jours.

L'apparition d'une de ces conditions dégage aussi bien Agoria que le destinataire du service de toute responsabilité.

### 11. Circonstances imprévues

Si au cours de l'exécution des services d'Agoria, un changement de circonstances imprévisible au moment du commencement des services et indépendant de la volonté et du contrôle d'Agoria se produit, de sorte que l'exécution des services devient si excessivement onéreuse pour Agoria qu'elle ne peut plus être raisonnablement exigée, Agoria peut demander au destinataire des services de renégocier les conditions d'exécution des services. Pendant cette renégociation, les parties continueront à remplir leurs obligations. Si la renégociation est refusée ou échoue dans un délai d'un mois à compter de la date de la demande susmentionnée, Agoria a le droit de mettre fin à la prestation de services sans aucune compensation à une date à convenir.

### 12. Annulation d'une inscription

Si le destinataire du service annule les services commandés dans le cadre des formations, journées d'étude et séminaires payants organisés par Agoria ou Agoria Academy jusqu'à 14 jours civils avant la formation ou avant encore, le donneur d'ordre ne sera pas redevable du prix. Par contre, s'il annule les services commandés moins de 14 jours civils avant la formation, le prix complet de la formation sera dû et facturé. Si le destinataire du service annule les services commandés dans le cadre des séances d'information gratuites et d'autres événements gratuits moins de 14 jours avant la séance d'information ou de l'événement, Agoria se réserve le droit de facturer le coût d'organisation et au minimum € 125, à titre d'indemnité forfaitaire. En cas d'empêchement, l'on peut toujours se faire remplacer par un(e) collègue.

### 13. Rupture anticipée

Agoria peut rompre les services sans mise en demeure préalable et sans devoir respecter de délai de préavis et être redevable d'une quelconque indemnité (de rupture) si :

- le destinataire du service est déclarée en faillite ;
- le destinataire du service est placé sous administration provisoire ;
- si une saisie conservatoire ou exécutoire est réalisée par des tiers sur tout ou partie des biens du destinataire du service;
- la solvabilité du destinataire du service est compromise de quelque autre façon que ce soit, si bien que la continuité des services ne peut plus être garantie ;
- le destinataire du service commet ou a commis un acte qui nuit gravement à la réputation d'Agoria ;
- les conditions libératoires susvisées s'étendent sur plus de 30 jours civils.
- Il s'agit de services non-payants à un membre d'Agoria dont l'adhésion prend fin.

En cas de non-exécution par le destinataire du service d'une obligation découlant du contrat, Agoria a également le droit, après une mise en demeure qui est resté sans suite, de demander la dissolution du contrat ainsi que des indemnités.

### 14. Droits de propriété intellectuelle

Les droits de propriété intellectuelle, de quelque nature que ce soit, se rapportant à des informations spécifiques sur des produits ou processus qui sont communiquées à Agoria dans le cadre de l'exécution de la mission demeure la propriété du destinataire du service. Le destinataire du service garantit que tous les renseignements et la documentation qui sont fournis par lui à Agoria en vue de l'exécution de la mission ainsi que leur utilisation sont libres de droits de propriété intellectuelle de tiers. Le destinataire du service dégage Agoria de toute responsabilité pour toute perte, tout dommage, tous coûts, dépenses et autres actions qui résultent d'une violation des droits de propriété intellectuelle de tiers.

Le destinataire du service reconnaît que les droits de propriété intellectuelle, de quelque nature qu'ils soient, se rapportant à l'exécution de la mission, sont et restent la propriété d'Agoria.

Sauf convention contraire expresse, les droits de propriété intellectuelle se rapportant aux résultats de la mission demeurent la propriété d'Agoria. Même s'il en est convenu autrement, les droits de propriété intellectuelle sur les résultats de la mission ne sont transférés qu'au moment du paiement complet de toutes les factures se rapportant à cette mission.

### 15. Confidentialité

Toutes les informations fournies par le destinataire du service ne seront pas rendues publiques par Agoria ni communiquées à des tiers. Agoria s'engage, dans le cadre de la mission qui lui est confiée, de n'impliquer que les personnes, organisations partenaires et sous-traitants qui sont nécessaires à sa réalisation et imposera à ceux-ci la même obligation de confidentialité que celle visée au présent article.

En raison de leur nature confidentielle, le destinataire du service ne rendra pas publics, ne communiquera pas ou ne mettra pas à disposition de tiers les offres d'Agoria, conseils, rapports, listes et documentation y afférente résultant de l'exécution de la mission, sauf accord préalable d'Agoria. Le donneur d'ordre n'utilisera ces offres, rapports, listes et documentation y afférente que pour son propre usage. Le destinataire du service prendra toutes les mesures de précaution raisonnables en vue de prévenir toute publication ou utilisation non autorisée.

Moyennant accord exprès et écrit préalable du donneur d'ordre, Agoria a le droit de publier certaines informations relatives à l'exécution du contrat, notamment dans des bulletins d'information ou autres rapports.

Ce qui précède ne s'applique pas à toutes les informations qui sont du domaine public ou dont Agoria avait déjà pris connaissance au moment où elles sont dévoilées par le destinataire du service, et ne s'applique plus si ces informations tombent dans le domaine public à tout moment sans qu'il n'y ait infraction aux dispositions qui précèdent dans le chef d'Agoria ou lorsqu'Agoria peut démontrer

qu'elle a obtenu ces informations d'un tiers qui n'a enfreint aucune obligation de confidentialité.

### 16. Interdiction de débauchage

Le destinataire du service s'engage à ne pas recruter, directement ou indirectement, des membres du personnel d'Agoria/collaborateurs impliqués dans l'exécution des services pour le compte du destinataire de services, sauf accord exprès et écrit préalable d'Agoria.

Cette interdiction de débauchage s'applique pendant toute la durée de la prestation du service ainsi que pendant 12 mois suivant sa fin.

En cas de non-respect de cette interdiction, le destinataire de services sera redevable d'une indemnité s'élevant à 12 mois du salaire brut du membre du personnel concerné, sur la base du salaire que ce dernier percevait au moment de son débauchage.

### 17. Transfert

Sauf accord écrit préalable d'Agoria, le destinataire de services n'est pas autorisé à transférer tout ou partie de ses droits à des tiers. Par tiers, il faut également entendre les sociétés liées au donneur d'ordre, comme les filiales, succursales et sociétés-mères.

### 18. Signature électronique

Les offres et les conventions sont valablement signés au moyen d'une signature électronique ordinaire et sont donc juridiquement contraignants pour les parties.

### 19. Données personnelles

Toutes les données personnelles collectées par Agoria dans le cadre de l'exécution des services seront traitées par Agoria conformément au Règlement européen sur la protection des données (GDPR). Agoria utilisera ces données pour la bonne exécution des services. Agoria peut également utiliser les données lorsque l'on peut raisonnablement supposer que c'est dans l'intérêt du destinataire du service, par exemple pour l'informer d'événements, d'opportunités et d'autres informations qui peuvent concerner le destinataire du service ou son entreprise, ou même pour inviter le destinataire du service à participer à des enquêtes, des questionnaires ou d'autres actions similaires. Agoria peut également transférer les données personnelles à des partenaires structurels (tels que Sirris) ou à d'autres tiers, si Agoria estime de bonne foi que cela est dans l'intérêt du destinataire du service ou si cela est dans l'intérêt légitime d'Agoria.

### 20. Divisibilité

Si une disposition des présentes conditions générales ou du contrat auquel elles s'appliquent venait à être déclarée, en tout ou partie, illégale, nulle ou non opposable sous le droit applicable, ceci n'entraînerait pas la nullité, l'illégalité ou l'inopposabilité des autres dispositions des présentes conditions générales ou du contrat. Les parties s'efforceront, d'un commun accord, de remplacer la clause nulle par une clause valide ayant un objectif économique identique ou substantiellement identique à celui de la clause nulle.

### 21. Droit applicable et tribunal compétent

Le présent contrat est régi par le droit belge. Tout litige quant à sa validité, son interprétation ou son exécution sera du ressort exclusif des tribunaux du siège social d'Agoria.