

01 Champ d'application

Les présentes conditions s'appliquent à toutes les prestations et factures d'UpFlow Solutions (Vincent Houbion, ci-après « le Prestataire »), envers les clients professionnels (B2B) comme envers les consommateurs (B2C). Elles sont réputées acceptées dès la commande, sauf accord écrit contraire. Une convention particulière signée prévaut pour ce qu'elle règle expressément.

02 Prix et TVA

Les prix sont ceux de la grille tarifaire en vigueur ou du devis accepté. Régime particulier de franchise des petites entreprises : TVA non applicable. Les montants facturés sont des prix finaux.

03 Facturation

Accompagnement régulier : les heures réellement prestées sont facturées en fin de mois, sans pack ni minimum.
Travail sur devis, état des lieux administratif, prestations de la carte « Lancer mon activité » et page web « carte de visite » : 50 % à la commande, 50 % à la remise du travail.
Visuels pour les réseaux sociaux : facturés à la livraison de chaque commande.
Sauf stipulation contraire dans le devis, le travail ne commence pas avant la réception de l'acompte. Les délais prévus au devis courent à partir de la réception de l'acompte et des informations et documents nécessaires : tout retard de paiement ou de transmission les reporte d'autant, sans que le Prestataire puisse en être tenu responsable.

04 Droit de rétractation (B2C)

Lorsque le contrat est conclu à distance (e-mail, téléphone, site internet) ou en dehors de l'établissement du Prestataire, le consommateur peut se rétracter sans donner de motif dans les quatorze (14) jours calendrier qui suivent la conclusion du contrat, par une déclaration écrite (e-mail ou courrier). Un modèle de formulaire de rétractation est joint au devis et téléchargeable sur upflowsolutions.be. Si le consommateur demande expressément, par écrit, que la prestation commence avant la fin de ce délai (formulaire de demande d'exécution immédiate), il reste redevable du travail déjà effectué au moment de sa rétractation. Il perd son droit de rétractation lorsque la prestation a été entièrement exécutée avec son accord exprès. Les sommes à rembourser le sont dans les quatorze (14) jours de la rétractation.

05 Délais de paiement

Sauf accord écrit contraire, les factures sont payables, pour les clients professionnels (B2B), dans les huit (8) jours calendrier de leur date d'émission et, pour les consommateurs (B2C), dans les quatorze (14) jours calendrier de leur réception. Paiement par virement sur le compte indiqué sur la facture, sans escompte pour paiement anticipé.

06 Retard de paiement (B2B)

À défaut de paiement à l'échéance et sans mise en demeure, le montant impayé porte de plein droit intérêt au taux de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, majoré de l'indemnité forfaitaire de 40 € (art. 6 de cette loi) et d'une clause pénale de 10 % (minimum 50 €), sans préjudice des frais de recouvrement raisonnables réellement exposés.

07 Retard de paiement (B2C)

Conformément au livre XIX du Code de droit économique, aucun intérêt ni indemnité n'est dû avant l'envoi d'un premier rappel gratuit et l'écoulement d'un délai de 14 jours calendrier, qui court à partir du troisième jour ouvrable suivant l'envoi du rappel, ou du jour ouvrable suivant son envoi par voie électronique. Passé ce délai, sont dus un intérêt de retard au taux de la loi du 2 août 2002 et une indemnité plafonnée (art. XIX.4) à 20 € pour une dette jusqu'à 150 € ; 30 € + 10 % du montant entre 150,01 € et 500 € ; 65 € + 5 % du montant au-delà de 500 €, avec un maximum de 2 000 €. Le consommateur bénéficie d'une indemnité équivalente en cas d'inexécution du Prestataire (art. VI.83, 17° CDE).

08 Suspension des prestations

En cas de facture échue impayée, le Prestataire peut, après en avoir informé le client, suspendre les prestations en cours jusqu'au paiement intégral des sommes dues, sans indemnité au profit du client.

09 Réclamations

Toute contestation se fait par écrit. Clients professionnels (B2B) : dans les huit (8) jours calendrier de l'émission de la facture, faute de quoi celle-ci est réputée acceptée. Consommateurs (B2C) : dans un délai raisonnable à compter de sa réception, leurs droits légaux restant réservés. Le consommateur peut aussi s'adresser gratuitement au Service de médiation pour le consommateur (mediationconsommateur.be).

10 Protection des données et outils numériques

Les données à caractère personnel sont traitées conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et, le cas échéant, aux clauses de confidentialité de la convention de prestations conclue avec le client. Le Prestataire peut s'aider d'outils numériques, y compris d'intelligence artificielle, pour la rédaction, la mise en page ou la création de supports ; tout contenu est relu et validé par lui. Les données confidentielles y sont limitées au strict nécessaire, anonymisées lorsque c'est possible et confiées uniquement à des outils offrant des garanties conformes au RGPD.

11 Droit applicable et litiges

Le droit belge est seul applicable. Pour les clients professionnels (B2B), tout litige relève des tribunaux de l'arrondissement du siège du Prestataire. Pour les consommateurs (B2C), les règles impératives de compétence territoriale prévues en leur faveur restent d'application.