

## Conditions générales Signpost (version avril 2026)

### 1. Généralités

Signpost België SRL, dont le siège social est sis à 9160 Lokeren, Bouwstraat 14 Y1 (Belgique), inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0886.007.502 (ci-après dénommée « Signpost »), intervient comme partenaire TIC pour l'enseignement.

Sauf accord écrit contraire entre les parties, les présentes conditions générales (ci-après dénommées les « CG ») s'appliquent à toute offre, tout devis et toute confirmation de commande de Signpost, ainsi qu'à tout contrat conclu entre Signpost et un consommateur (au sens de l'article I.1., 2°, du Code de droit économique belge) (ci-après dénommé le « Client »). En passant commande pour de la fourniture de biens, du contenu numérique ou du service numérique (de quelque nature que ce soit), le Client accepte le contenu et l'applicabilité des présentes CG, la langue dans laquelle elles sont rédigées, et reconnaît en avoir effectivement pris connaissance.

Les présentes CG s'entendent sans préjudice des conditions particulières telles qu'éventuellement conclues dans un contrat spécifique avec le Client, ou résultant d'un appel d'offres public attribué par l'établissement d'enseignement du Client à Signpost, ou de toute autre condition particulière acceptée par Signpost en vertu de cet appel d'offres public. En cas de divergence ou de contradiction entre les dispositions énoncées dans les présentes CG et les conditions particulières énoncées dans un contrat spécifique ou acceptées par Signpost en vertu d'un appel d'offres public, les conditions particulières prévaudront.

Signpost peut modifier les présentes CG à tout moment, et les conditions ainsi modifiées deviendront applicables à la première commande qui suit la notification des modifications au Client.

Le fait que Signpost décide de ne pas invoquer une clause particulière des présentes CG ne constitue en aucun cas une renonciation à ladite clause ou aux CG dans leur intégralité, puisqu'une telle renonciation requiert une confirmation écrite et expresse.

### 2. Commande

Toutes les dispositions énoncées dans une offre ou un devis de Signpost ne s'appliquent qu'à condition d'être acceptées dans leur intégralité par le Client.

Une commande (i.e. l'acceptation par le Client d'une offre ou d'un devis) n'est valable et ne contraint Signpost que si Signpost confirme ladite commande par écrit (par e-mail ou autre) ou la réalise par la livraison des biens ou de contenu/service numérique. Signpost est en droit de refuser une commande, par exemple si le Client a des dettes en souffrance à l'égard de Signpost ou si les biens ou le contenu/service numérique commandés ne sont plus en stock.

En commandant des biens personnalisés (par exemple, mais sans s'y limiter, un ordinateur portable configuré selon les besoins d'un établissement d'enseignement), le Client accepte que Signpost lance les services d'assemblage applicables aussitôt la commande effectuée. Ces services d'assemblage peuvent notamment consister à supprimer l'emballage d'origine, réemballer les biens, appliquer des logos sur les biens personnalisés ou sur l'emballage de ceux-ci, installer des systèmes d'exploitation, des programmes de commande ou d'autres logiciels (spécifiques), etc.

Après la confirmation par Signpost – et, le cas échéant, à l'expiration du délai de rétractation du Client (tel que visé à l'article 18 des présentes CG) –, le Client ne pourra plus modifier ni annuler la commande. Signpost peut toutefois, par une notification écrite et expresse, autoriser l'annulation de la commande (en se réservant le droit, le cas échéant, de demander l'indemnisation du préjudice subi) ou la modification de la commande, tout en se réservant le droit de reporter le délai de livraison initial et/ou d'adapter le prix annoncé suite à la modification (acceptée) de la commande. Pour être étudiées, les demandes de modification ou d'annulation d'une commande doivent être notifiées par écrit à Signpost à l'adresse [info@signpost.eu](mailto:info@signpost.eu).

### 3. Livraison et risque

Sauf accord écrit contraire entre les parties, la livraison des biens s'effectue à l'adresse renseignée par le Client ou à l'adresse de l'établissement d'enseignement du Client. Le risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au Client dès que le Client (ou le tiers désigné par le Client) prend matériellement possession des biens.

Signpost livrera les biens ou le contenu/service numérique à la date indiquée au moment de la passation de la commande ou (le cas échéant) à la date indiquée par l'établissement d'enseignement du Client. Si Signpost n'est pas en mesure de livrer les biens ou le contenu/service numérique dans les délais impartis – sans que ce retard soit imputable au Client ou à un cas de force majeure –, Signpost en informera le Client par écrit. Dans ce cas, le Client accordera une prolongation du délai de livraison adaptée aux circonstances. Si Signpost ne livre pas les biens ou le contenu/service numérique dans le délai ainsi prolongé, le Client aura le droit d'annuler la commande sans indemnisation et les sommes déjà payées seront remboursées au Client.

En cas de non-respect du délai de livraison, le Client ne pourra en aucun cas prétendre à une indemnisation. Signpost se réserve le droit de reporter la livraison jusqu'au paiement intégral des sommes dues par le Client.

Si, au bout de quatorze (14) jours calendrier suivant la date de livraison initiale, le Client n'a toujours pas réceptionné les biens, le contrat sera – après avertissement écrit de Signpost – automatiquement résilié à la charge du Client et le Client sera redevable d'une indemnité d'annulation pour les dommages effectivement subis par Signpost.

La livraison (et facturation) de biens en plusieurs parties est possible, dans la mesure où ces parties ont une valeur indépendante, et si la livraison ne peut pas donner lieu à des réclamations par le Client.

### 4. Prix

Sauf accord écrit contraire entre les parties, les commandes sont facturées aux prix mentionnés dans l'offre et/ou la confirmation de la commande de Signpost, et donc aux prix en vigueur au moment de la passation de la commande par le Client.

Les prix indiqués par Signpost au Client s'entendent toutes taxes, accises, impositions et/ou charges applicables comprises, et (le cas échéant) comprennent les frais de livraison et d'emballage, lesquels seront communiqués au Client au plus tard au moment de la passation de la commande par le Client. Les prix s'entendent en euros.

En cas de commande de biens personnalisés par le Client, le prix comprend le coût des services d'assemblage applicables, tels qu'effectués par Signpost (estimés à 100,00 euros).

Au moment de la commande des biens ou de contenu/service numérique, le Client est susceptible de bénéficier de réductions du prix en vertu de subsides, d'allocations ou d'autres contributions octroyées, par exemple (et donc à titre purement indicatif), par l'établissement d'enseignement du Client. Il incombe au Client de vérifier son éventuelle éligibilité à ces réductions. Si Signpost constate que les réductions ont été octroyées à tort au Client, le Client sera redevable du montant de ces réductions à Signpost, et Signpost pourra facturer ce montant en sus au Client conformément aux modalités de paiement prévues à l'article 5 des présentes CG.

### 5. Paiement

Le Client est tenu de payer les sommes dues selon le mode de paiement (en ligne) choisi.

Sauf accord écrit contraire entre les parties, chaque facture est payable au comptant et sans escompte dans les trente (30) jours calendrier suivant la réception de la facture par le Client. Signpost a le droit de confier les factures et ses créances à une société d'affacturage spécialisée. Le Client est tenu de payer les factures selon les dispositions (particulières) mentionnées sur celles-ci.

## Sensitivity: L1 - General

Pour être opposable à Signpost, toute contestation d'une facture doit faire l'objet d'un courrier recommandé envoyé à Signpost, avec mention de la date et du numéro de la facture, et ce dans les huit (8) jours calendrier suivant la réception de la facture concernée. Pour être valable, cette contestation doit être motivée par le Client quant au fond.

### 6. Retard de paiement

Si le montant facturé n'a pas (encore) été réglé dans son intégralité par le Client au moment de la passation de la commande, et reste toujours dû à l'échéance de la facture correspondante :

- le Client sera redevable, dès l'échéance d'un délai de vingt (20) jours calendrier suivant sa mise en demeure, d'un intérêt équivalant au taux directeur applicable en cas de retard de paiement dans les transactions commerciales, tel que prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales ; et
- le Client sera redevable, vingt (20) jours calendrier suivant sa mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire de 20,00 EUR (pour les montants de factures  $\leq$  150,00 EUR), ou de 30,00 EUR + 10% du montant de la facture entre 150,00 EUR et 500,00 EUR (pour les montants de factures  $>$  150,00 EUR mais  $\leq$  500,00 EUR), ou de 65,00 EUR + 5% du montant de la facture au-dessus de 500,00 EUR avec un maximum de 2.000,00 EUR (pour les montants de factures  $>$  500,00 EUR).

Les indemnités précitées sont calculées sur le prix total de la facture concernée, taxes comprises.

### 7. Non-conformité

Le Client est tenu de vérifier la nature, la quantité et le bon état des biens ou du contenu/service numérique à la réception.

Sous peine de déchéance, le Client (ou l'établissement d'enseignement habilité par le Client) doit communiquer, par écrit, toute réclamation portant sur les dommages visibles à l'emballage des biens au transporteur et à Signpost, et ce immédiatement après le déchargement des biens. Ces remarques doivent s'accompagner de photos prouvant les dommages visibles, faute de quoi toute intervention de Signpost deviendra caduque.

L'utilisation, le traitement ou la (re)vente des biens privent le Client du droit de formuler une réclamation pour défaut de conformité. Signpost ne sera pas tenue responsable si elle peut prouver que le défaut de conformité résulte d'une faute du Client, telle qu'une utilisation incorrecte ou le stockage négligent des biens par le Client.

Signpost répond vis-à-vis du Client de tout défaut de conformité qui existe lors de la délivrance des biens ou du contenu/service numérique, et qui apparaît dans un délai de deux (2) ans à compter de celle-ci. En cas de fourniture continue de contenu/service numérique, Signpost est responsable de tout défaut de conformité pendant toute la durée de la fourniture (continue).

Sous peine de déchéance, le Client doit introduire toute réclamation pour défaut de conformité à Signpost dans les deux (2) mois à compter du jour où le Client a constaté le défaut de conformité. Ces remarques doivent s'accompagner de preuves (telles que des photos, par exemple) prouvant le défaut de conformité, faute de quoi toute intervention de Signpost deviendra caduque.

De plus, sous peine de déchéance, le Client devra (ensuite) intenter toute action pour défaut de conformité dans un délai d'un (1) an à compter du jour où le Client a constaté le défaut de conformité.

### 8. Vices cachés

Par vices cachés, on entend les défauts affectant les biens ou le contenu/service numérique qui, bien qu'existant au moment de la commande, sont invisibles au Client à la livraison et rendent les biens ou le contenu/service

## Sensitivity: L1 - General

numérique impropres à l'usage auquel ils sont destinés. À l'échéance de la garantie légale (visée à l'article 7), et sans préjudice des dispositions de l'article 9, Signpost garantira le Client contre les vices cachés dans les conditions suivantes:

- La garantie ne s'applique qu'aux vices cachés couverts par la garantie du fabricant des biens ou de contenu/service numérique concernés ;
- La garantie ne couvre pas les usages incorrects, inappropriés, anormaux, non autorisés ou non pris en charge des biens ou de contenu/service numérique, ou (le cas échéant) les usages non conformes aux fiches techniques et/ou aux modes d'emploi ;
- La garantie ne couvre pas un niveau de performance souhaité par le Client ;
- La garantie ne couvre pas les vices résultant de (i) modifications apportées par le Client aux biens ou au contenu/service numérique,
  - (ii) réparations des biens effectuées par le Client (lui-même) ou (iii) la revente des biens par le Client ;
- La garantie ne couvre pas les vices des biens résultant d'une usure normale ou d'un défaut d'entretien ;
- Le délai de garantie se limite à deux (2) ans suivant la livraison des biens ou de contenu/service numérique. En cas de fourniture continue de contenu/service numérique, la période de garantie s'applique pendant toute la durée de la fourniture (continue) ;
- Le délai de garantie pour l'achat par le Client de biens d'occasion est limité à un (1) an suivant la livraison des biens d'occasion ;
- Le vice caché est notifié à Signpost dans les deux (2) mois suivant la découverte du vice caché, et doit être justifié à l'aide de photos prouvant le vice caché. À défaut, toute intervention dans le chef de Signpost deviendra caduque ;
- De plus, sous peine de déchéance, le Client devra (ensuite) intenter toute action en garantie des vices cachés dans un délai d'un
  - (1) an à compter de la découverte du vice caché.

## 9. Garantie commerciale

En plus de la garantie légale pour défaut de conformité et/ou vice caché (selon les conditions énoncées aux articles 7 et 8 des présentes CG), à laquelle il ne sera en aucun cas dérogé, Signpost peut couvrir les biens ou de contenu/service numérique par une garantie commerciale complémentaire, éventuellement (partiellement) payante sous la forme d'une garantie commerciale complémentaire optionnelle. Le cas échéant, les conditions de la garantie commerciale seront communiquées séparément par Signpost au Client, et ce au moment de ou avant la conclusion du contrat. La garantie commerciale prend effet à compter de la livraison des biens ou de contenu/service numérique au Client.

Si nécessaire au vu des biens concernés, le Client peut souscrire une garantie commerciale complémentaire optionnelle payante qui couvre les biens contre le vol et/ou les dégâts accidentels. Cette garantie commerciale complémentaire est soumise aux conditions communiquées au Client au moment de la souscription de cette garantie commerciale complémentaire.

## 10. Remèdes

Si le défaut de conformité et/ou le vice caché sont effectivement constatés par Signpost, et si les conditions d'intervention en garantie sont remplies, le Client pourra demander la réparation gratuite ou le remplacement gratuit des parties des biens défectueux ou du contenu/service numérique. La garantie sera suspendue pendant

## Sensitivity: L1 - General

la période nécessaire à la réparation gratuite ou au remplacement gratuit. Après la réparation gratuite ou le remplacement gratuit, le délai de garantie déjà amorcé recommencera à courir jusqu'à son échéance.

Si le remède choisi par le Client s'avère impossible ou impose des coûts disproportionnés à Signpost, le Client aura le droit d'exiger une réduction adéquate du prix ou la résolution du contrat (dans ce dernier cas de figure, le Client devra renvoyer les biens défectueux à Signpost, et Signpost remboursera le prix sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité supplémentaire).

Les frais de réexpédition seront à la charge de Signpost, mais le Client ne pourra procéder à aucune réexpédition sans l'autorisation écrite préalable de Signpost. Une fois l'approbation de Signpost reçue, le Client devra immédiatement renvoyer les biens. Ladite approbation ne peut en aucun cas être considérée comme une reconnaissance de responsabilité dans le chef de Signpost.

### 11. Responsabilité

Signpost ne peut être tenue responsable de dégâts résultant non seulement d'un vice affectant les biens ou le contenu/service numérique, mais aussi d'une erreur ou de la négligence du Client ou de la personne pour laquelle le Client est responsable. Le cas échéant, il incombera au Client de sauvegarder tous ses fichiers avant que Signpost ne procède à un remède.

Sauf dol ou faute intentionnelle, Signpost n'encourra aucune responsabilité ni ne sera redevable d'aucune indemnité à l'égard du Client pour tous dommages immatériels, indirects ou accessoires, en ce compris, mais sans s'y limiter, les pertes de recettes, l'augmentation des frais généraux, le manque à gagner ou toute autre réclamation de tiers.

Sauf dol ou faute intentionnelle, la responsabilité totale de Signpost par sinistre sera dans tous les cas limitée au montant de la facture des biens ou du contenu/service numérique défectueux.

La limitation et l'exclusion de la responsabilité prévues par le présent article n° 11 s'appliquent également en cas de faute grave de Signpost.

### 12. Réserve de propriété

Les biens livrés demeurent la propriété de Signpost jusqu'au paiement intégral du prix de la commande par le Client. Tant que le paiement n'a pas été effectué dans son intégralité, le Client ne pourra pas les revendre ni les affecter au titre de garantie. Les actes réalisés en dépit du présent article n° 12 ne seront pas opposables à Signpost.

Tous les frais encourus pour l'exécution des biens, ainsi que les frais liés à leur recouvrement, incombent au Client.

### 13. Force majeure

Par force majeure, on entend tout acte indépendant de la volonté des parties, qu'elles ne pouvaient raisonnablement ni prévoir ni éviter, et qui rend impossible le respect de leurs obligations contractuelles. Sont notamment assimilés à des situations de force majeure, empêchant une partie de remplir ses obligations : actes des autorités, explosion ou troubles civils, perturbations des télécommunications (y compris les attaques par « déni de service » et toute indisponibilité similaire des connexions Internet), grève générale ou partielle de son personnel ou de ses fournisseurs et transporteurs habituels, incendie, inondation, catastrophe naturelle, guerre, terrorisme, épidémies, pandémies, blocages routiers ou coupure de courant ou de l'alimentation de gaz, retards de livraison ou défaillances des fournisseurs de Signpost, ou toute autre cause empêchant au contrôle de Signpost.

## Sensitivity: L1 - General

Dans de telles circonstances, la partie concernée informera l'autre partie de la situation de force majeure et de la suspension immédiate des obligations, de plein droit et sans droit à indemnisation.

Si la situation de force majeure se poursuit sur une période de plus de six (6) mois consécutifs, chaque partie a le droit de résilier le contrat par écrit. Les prestations déjà effectuées en vertu du contrat seront alors réglées au prorata.

### 14. Circonstances modifiées

En cas de survenance de circonstances imprévisibles (et non imputables), qui aggravent de manière excessive les conditions d'exécution du contrat, de sorte qu'on ne puisse plus raisonnablement exiger son exécution par Signpost, Signpost a le droit de demander au Client de renégocier ou de résilier le contrat. Si les parties ne parviennent pas à un accord dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le juge peut adapter ou résoudre le contrat selon la procédure comme en référé.

### 15. Divisibilité

Si une ou plusieurs clauses des présentes CG sont déclarées nulles (en tout ou en partie), cette nullité n'affectera aucunement les autres clauses des présentes CG (ou la partie de la clause concernée qui n'est pas invalide ou inapplicable), ni le contrat dans son ensemble, et les présentes CG continueront de s'appliquer à l'exclusion de la clause ou de la partie de la clause déclarée nulle, invalide ou inapplicable. Dans ce cas, les parties négocieront de bonne foi afin de remplacer la clause contradictoire ou inapplicable par une clause valable en droit et applicable, qui se rapprochera autant que possible de la finalité et du sens de la clause initiale.

### 16. Droit applicable et tribunal compétent

La relation contractuelle entre Signpost et le Client est exclusivement régie par le droit belge.

Si Signpost intente une action contre le Client, celle-ci sera portée devant les tribunaux du domicile du Client. Si le Client intente une action contre Signpost, celle-ci sera portée devant (i) les tribunaux du domicile du Client ou (ii) les tribunaux de Gand, division Dendermonde.

### 17. Règlement alternatif des litiges

Sans préjudice du droit du Client de saisir directement le juge compétent, le Client a toujours la possibilité de soumettre une réclamation en ligne par le biais de la plateforme de règlement en ligne des litiges de la Commission européenne, accessible via le lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

### 18. Droit de rétractation

Si le contrat a été conclu à distance (au sens de l'article I.8, 15°, du Code de droit économique belge) ou en dehors de l'établissement de Signpost (au sens de l'article I.8, 31°, du Code de droit économique belge), le Client a le droit de se rétracter du contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours calendrier. Ce délai de quatorze (14) jours calendrier prend effet au moment de la prise de possession, par le Client ou par le tiers désigné par le Client (par ex. son établissement d'enseignement), des biens ou de contenu/service numérique. Pendant ce délai de rétractation, le Client manipulera les biens et leur emballage (d'origine) avec soin. Le Client est tenu de veiller à ce que les biens restent dans leur état d'origine et ne débarrera ni n'utilisera les biens que

## Sensitivity: L1 - General

dans la mesure où cela s'avère nécessaire pour en déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement.

Le Client peut exercer son droit de rétractation soit (i) en remplissant et en renvoyant le modèle de formulaire de rétractation, soit (ii) en adressant à Signpost une autre déclaration dénuée d'ambiguïté, dans laquelle le Client déclare exercer son droit de rétractation.

Signpost confirme dans les meilleurs délais la réception de l'exercice du droit de rétractation sur un support de données durable.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation à Signpost avant l'expiration du délai de rétractation. Les biens qui sont renvoyés par le Client sans avis préalable ne constituent pas un exercice valable du droit de rétractation.

L'exercice du droit de rétractation n'entraîne pas de frais supplémentaires et ne doit pas être motivé par le Client. Les frais de renvoi des biens sont toutefois à la charge du Client. Le Client renvoie les biens dans leur emballage d'origine, avec tous les accessoires (notamment, mais sans s'y limiter, le mode d'emploi et le bon de livraison), au siège de Signpost dans un délai de quatorze (14) jours calendrier après avoir notifié sans équivoque sa volonté d'exercer son droit de rétractation. La date d'envoi fait foi.

En commandant des biens personnalisés (tels que, à titre purement indicatif, un ordinateur portable configurable selon les besoins d'un établissement d'enseignement), le Client perd son droit de rétractation quant aux services d'assemblage applicables, si ces services d'assemblage ont déjà été intégralement mis en œuvre par Signpost.

Les paiements déjà reçus par Signpost seront remboursés au Client après réception des biens ou dès que le Client prouve qu'il a effectivement renvoyé les biens (selon l'évènement qui se produit en premier). Le Client est responsable de toute dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens. Signpost est en droit de ne pas rembourser la moins-value lorsque les biens réceptionnés sont endommagés ou incomplets. En cas de réception de biens personnalisés, Signpost est en droit de ne pas rembourser le coût des services d'assemblage intégralement mis en œuvre.