NEXTMOVE SRL

Conditions générales

Version du 13 novembre 2026. Publiées sur nextmove.be/fr/conditions-generales.

Préambule

Les présentes conditions générales régissent les prestations de **NEXTMOVE SRL**, société à responsabilité limitée de droit belge, dont le siège est établi Rue des Robiniers 68, 7024 Mons (Ciply), inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0544.916.801 (TVA BE 0544.916.801, RPM Hainaut, division Mons), ci-après « NextMove », envers toute entreprise qui lui confie une prestation, ci-après « le Client ».

Toute notification adressée à NextMove au titre des présentes se fait à info@nextmove.be ou à l'adresse de son siège.

Le Client agit pour les besoins de son activité professionnelle. Les présentes ne s'adressent pas aux consommateurs. Lorsque le Client est un intermédiaire d'assurance inscrit auprès de la FSMA, il reste tenu par ses propres obligations professionnelles, que les présentes ne modifient pas.

Article 1. Objet et champ d'application

1.1 Les présentes s'appliquent à toutes les prestations de NextMove, quelle que soit la date ou la forme de la commande, et notamment :

- la conception, la refonte et la mise en ligne de sites internet, qu'ils reposent sur le socle actuel de NextMove (« BrokerWeb ») ou sur un logiciel plus ancien, comme Joomla ;
- l'hébergement des sites, chez NextMove ou chez un hébergeur tiers, la gestion des noms de domaine, la maintenance, la sécurité et le support ;
- les modules de tarification et de souscription en ligne, y compris la signature électronique et l'envoi automatique des documents ;
- BrokerMail, outil d'e-mailing et de relance avant échéance, et ses crédits d'envoi ;
- Satisfact.io, outil de collecte d'avis et de mesure de la satisfaction des clients ;
- les formules mensuelles Essentiel, Pro et Partenaire, et tout autre abonnement ou pack proposé par NextMove, y compris les formules antérieures encore en cours (article 4.6) ;
- le développement, le conseil et les prestations sur devis ;
- la revente de licences de logiciels de tiers.

1.2 Documents contractuels. Le contrat se compose, par ordre de priorité décroissant :

1. le devis signé par le Client, ou bon de commande, et ses conditions particulières ;
2. la convention de traitement des données à caractère personnel (article 28 du RGPD) ;
3. les présentes conditions générales.

En cas de contradiction, le document de rang supérieur l'emporte. Le devis ne déroge aux présentes que par une mention expresse. Pour le traitement des données à caractère personnel, la convention prime sur tous les autres documents, y compris le devis. Les documents commerciaux, présentations et pages du site de NextMove ne créent d'engagement que s'ils sont repris au devis, à l'exception de la page tarifs à laquelle renvoie l'article 4.1.

1.3 Les présentes sont communiquées au Client avant la signature du devis, qui mentionne leur version et auquel elles sont jointes en PDF. Elles sont aussi publiées sur nextmove.be/fr/conditions-generales, et NextMove archive chaque version. La signature du devis vaut acceptation. Elles priment sur les conditions générales d'achat du Client, sauf acceptation expresse et écrite de NextMove.

1.4 Modification. NextMove peut modifier les présentes pour une raison valable, notamment une évolution légale, réglementaire, technique ou de ses services. Toute modification est notifiée au Client par courrier électronique et entre en vigueur trente jours après la notification. Elle ne s'applique pas aux devis déjà signés pour la durée d'un engagement en cours ; pour un abonnement qui se poursuit de période en période, l'engagement en cours s'entend de la période en cours. En dehors d'un engagement, le Client qui refuse une modification peut résilier sans indemnité par écrit dans ce délai de trente jours, la résiliation prenant effet à la date d'entrée en vigueur de la modification. À défaut de résiliation dans ce délai, la poursuite du service vaut acceptation de la modification.

1.5 Clients existants. Pour un Client dont la relation avec NextMove a commencé avant la présente version, les présentes lui sont notifiées selon l'article 1.4, avec la convention de traitement des données à signer, et s'appliquent dans les mêmes conditions, avec le même droit de résilier sans indemnité. Le contenu et le prix de sa formule ou de son abonnement en cours ne changent pas de ce fait, sous réserve de l'article 5.7. Les présentes ne s'appliquent pas aux factures émises avant leur entrée en vigueur à son égard.

Article 2. Devis et commande

2.1 Les devis de NextMove sont valables trente jours à compter de leur date, sauf mention contraire.

2.2 Le contrat est formé par la signature du devis par le Client, à la main ou électroniquement, ou par l'acceptation écrite du devis, courrier électronique compris.

2.3 Toute prestation non décrite au devis est hors périmètre. Elle fait l'objet d'un devis complémentaire, au prix d'un lot. Lorsque le Client a souscrit une formule qui le prévoit, elle peut aussi être imputée sur le temps compris dans sa formule, ou facturée au taux horaire de sa formule (article 4), après accord du Client sur l'estimation.

Article 3. Description des services

3.1 Sites internet

NextMove conçoit le site décrit au devis, le met en ligne sur le nom de domaine du Client, l'héberge et le maintient tant qu'une formule ou un abonnement d'hébergement est en cours. Lorsque le devis le prévoit, le Client modifie lui-même ses textes, photos et grilles de tarifs depuis l'espace d'administration fourni.

3.2 Hébergement et noms de domaine

3.2.1 NextMove héberge les sites sur ses serveurs ou chez un hébergeur qu'elle choisit, dans l'Union européenne. Elle ne garantit pas au Client un niveau de disponibilité ou de sauvegarde supérieur à celui que décrivent les présentes (article 11). Elle reverse au Client, dans la limite de son dommage, toute compensation obtenue de son fournisseur pour un incident qui l'a touché.

3.2.2 Le nom de domaine est enregistré au nom du Client. Lorsqu'il a été enregistré au nom de NextMove ou par son intermédiaire, il appartient néanmoins au Client et NextMove n'en est que gestionnaire (article 7.4). Le Client répond de l'exactitude des données d'enregistrement qu'il fournit. Les frais de restauration d'un nom de domaine expiré faute de paiement ou de réponse du Client sont à sa charge.

3.3 Modules de tarification et de souscription

3.3.1 Un module permet à un visiteur d'obtenir un prix calculé à partir de la grille et des paramètres fournis par le Client, de souscrire et de signer en ligne. Les documents sont envoyés automatiquement après la signature et la demande est transmise au Client.

3.3.2 Avant la mise en ligne d'un module, et à chaque changement de grille, NextMove soumet au Client des exemples de calcul, qu'il vérifie et valide par écrit ; à défaut de remarque dans les cinq jours ouvrables, ils sont réputés validés. NextMove conserve les exemples validés. Elle corrige sans frais, dans un délai raisonnable, tout écart entre le prix affiché et le résultat des paramètres validés, et en répond dans les limites de l'article 12. Elle ne répond ni de l'exactitude des grilles, paramètres et documents fournis par le Client, ni d'une grille ou d'un paramètre que le Client a modifié lui-même. Le Client contrôle régulièrement les prix affichés ; NextMove suspend le module sur simple demande écrite.

3.4 Signature électronique

La signature électronique est assurée par un prestataire européen de signature électronique, choisi d'un commun accord. Son coût est refacturé au Client au coût réel, sans marge. Le Client répond du contenu et de la licéité des documents soumis à la signature, du niveau de signature retenu et de l'identité des signataires qu'il accepte. NextMove conserve les documents signés et le dossier de preuve du prestataire pendant la durée du contrat ; le Client les conserve lui-même aussi longtemps que la loi le lui impose, et les récupère au plus tard lors de l'export de fin de contrat (article 7.2).

3.5 BrokerMail et Satisfact.io

3.5.1 BrokerMail et Satisfact.io sont des services en ligne mis à la disposition du Client dans le cadre des formules ou abonnements qui les incluent. Le Client y importe ou y saisit lui-même les contacts auxquels il s'adresse, et décide seul des envois, de leur contenu et de leurs destinataires. Il est l'expéditeur des messages.

3.5.2 Les crédits d'envoi achetés pour BrokerMail ne sont ni remboursables ni transférables. Ils restent utilisables tant que le Client dispose d'un abonnement BrokerMail et prennent fin avec lui.

3.5.3 Usage abusif. NextMove peut suspendre sans délai les envois ou l'accès à BrokerMail ou Satisfact.io en cas de plaintes de destinataires, de signalement d'un fournisseur d'envoi, d'inscription sur une liste de blocage ou d'indice sérieux d'envoi sans consentement ou de faux avis, jusqu'à régularisation. Elle en informe le Client par écrit au plus tard le jour ouvrable suivant.

3.6 Licences de tiers

Lorsque NextMove revend ou fournit une licence d'un logiciel de tiers (par exemple un outil d'e-mailing ou une suite bureautique), l'usage de ce logiciel est régi par les conditions de son éditeur, que le Client accepte. NextMove ne répond pas du fonctionnement de ce logiciel. Une hausse de prix de l'éditeur est répercutée selon l'article 5.7.

3.7 Rôle de NextMove auprès d'un intermédiaire d'assurance

La rémunération de NextMove est forfaitaire et sans lien avec le nombre ou le montant des contrats souscrits. NextMove n'agit pas comme intermédiaire d'assurance, ne présente aucun contrat d'assurance, ne donne aucun conseil et ne perçoit aucune commission.

Le choix des compagnies, les produits proposés, les tarifs et grilles de prix, les documents d'information précontractuelle, les conditions des contrats, l'analyse des besoins et les mentions réglementaires propres à l'activité du Client restent sous la seule responsabilité du Client, envers ses propres clients et envers son autorité de contrôle. NextMove les met en forme dans le site et le parcours, tels que le Client les lui fournit et les valide.

3.8 Contenus fournis par le Client

Le Client garantit qu'il détient les droits sur les textes, images, logos, marques et données qu'il fournit, et que ceux-ci sont exacts et licites. Il garantit NextMove contre toute réclamation d'un tiers à ce sujet. Il concède à NextMove, pour la durée du contrat, le droit de reproduire et de diffuser ces éléments pour exécuter les services.

3.9 Validation et recette

Avant la mise en ligne, NextMove met le site ou le module à disposition du Client sur une adresse de prévisualisation. Sauf mention contraire du devis, la conception comprend deux tours de remarques du Client sur la présentation et les contenus ; un tour supplémentaire relève de l'article 2.3. Le Client dispose de dix jours

ouvrables pour signaler par écrit les anomalies constatées par rapport au devis. À défaut de remarque dans ce délai, ou dès la mise en ligne demandée ou acceptée par le Client, la prestation est réputée réceptionnée. Les anomalies signalées à temps sont corrigées sans frais. Les demandes de modification qui ne sont pas des anomalies relèvent de l'article 2.3.

3.10 Délais et collaboration du Client

Les délais figurant au devis sont donnés à titre indicatif. Ils supposent la remise par le Client, dans les temps convenus, des contenus, grilles, accès et validations nécessaires. Un retard du Client reporte d'autant les délais de NextMove. Lorsque le Client ne répond pas pendant soixante jours à une relance écrite, NextMove peut suspendre le projet et facturer la partie réalisée, au prorata du prix du devis ; le projet reprend à la demande du Client, selon le planning de NextMove. Un retard de NextMove ne donne lieu à aucune indemnité ni à aucune résiliation, sauf mise en demeure restée sans effet pendant quinze jours, et sous réserve de l'article 12.6.

3.11 Outils automatisés

NextMove peut recourir, sous sa responsabilité, à des outils logiciels, y compris d'intelligence artificielle, pour concevoir, rédiger, tester et maintenir ses prestations. Elle n'utilise pas les données du Client pour entraîner un modèle. Les textes et images produits avec ces outils sont des propositions que le Client relit et valide avant publication, sous sa responsabilité ; NextMove n'en garantit pas l'originalité.

Article 4. Formules mensuelles

4.1 Principe. Après la mise en ligne, le Client peut souscrire l'une des formules ci-dessous. Le prix mensuel de chaque formule et le détail de son contenu figurent au devis ou, à défaut, sur la page tarifs de NextMove à la date du devis. Toutes les formules comprennent l'hébergement dans l'Union européenne, la maintenance et les mises à jour de sécurité du socle de NextMove, les sauvegardes et l'espace d'administration du site.

4.2 Formule Essentiel. Sauvegardes quotidiennes. Délai de première réponse : deux jours ouvrables. Aucun temps de développement n'est compris : les heures de développement sont facturées 85 € HT de l'heure, sur estimation acceptée par le Client.

4.3 Formule Pro. Le contenu de la formule Essentiel, plus BrokerMail et Satisfact.io. Délai de première réponse : un jour ouvrable. Aucun temps de développement n'est compris : les heures de développement sont facturées 85 € HT de l'heure, sur estimation acceptée par le Client.

4.4 Formule Partenaire. Le contenu de la formule Pro, plus des sauvegardes plus fréquentes, dont la fréquence figure au devis, le suivi Google et un contenu mensuel. Délai de première réponse : deux heures ouvrables. **6 h de travail sont comprises chaque mois**, pour les retouches du site existant (textes, mise en page, illustrations, réglages) comme pour le développement. Au-delà, les heures sont facturées 65 € HT de l'heure, sur estimation acceptée par le Client. La durée d'engagement éventuelle figure au devis.

4.5 Règles communes.

- **Temps compris.** Le temps compris dans une formule ne se reporte pas d'un mois sur l'autre et n'est pas remboursable. Il est décompté par quart d'heure.
- **Délais de réponse.** Ce sont des délais de première réponse, en heures et jours ouvrables (du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, heure de Bruxelles, hors jours fériés belges). Aucun délai de résolution n'est garanti.
- **Nouvelle fonctionnalité.** Le développement d'un nouveau module ou d'une nouvelle fonctionnalité fait l'objet d'un devis au lot, sauf si le Client choisit de l'imputer sur le temps compris dans sa formule.
- **Changement de formule.** Le Client peut passer à une formule supérieure à tout moment, avec effet le mois suivant. Le passage à une formule inférieure suit les règles de résiliation de l'article 6.1.

4.6 Autres abonnements et formules antérieures. Les abonnements à un service seul (BrokerWeb, BrokerMail, Satisfact.io, maintenance, hébergement) et les formules souscrites avant la présente version, comme les packs Starter et Gold, gardent le contenu, le prix et la périodicité de leur devis ou de leur dernière facture, sous réserve

de l'article 5.7. Les présentes s'y appliquent pour tout le reste. Le support compris dans une formule antérieure est celui qu'elle prévoyait.

Article 5. Prix, facturation et paiement

5.1 Les prix sont exprimés en euros, hors TVA. La TVA et toute taxe applicable s'ajoutent.

5.2 Mise en place. Sauf mention contraire du devis, la mise en place est facturée pour moitié à la commande, à titre d'acompte, et pour moitié à la mise en ligne. Les travaux commencent à la réception de l'acompte.

5.3 Abonnements. Les formules et abonnements sont facturés au début de chaque période (mois, trimestre, semestre ou année, selon le devis), à partir du mois de la mise en ligne ou de la souscription.

5.4 Frais refacturés. Seuls la signature électronique et les frais que le devis qualifie expressément de « coût réel » sont refacturés sans marge. Les noms de domaine, licences de tiers et autres fournitures sont facturés au prix du devis ou de la dernière facture.

5.5 Paiement. Les factures sont payables à quinze jours de leur date, par virement.

5.6 Retard de paiement. À défaut de paiement à l'échéance, sont dus de plein droit et sans mise en demeure, sur les sommes échues et impayées :

- des intérêts de retard au taux prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales ;
- une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 10 % du montant impayé, avec un minimum de 40 €.

Le non-paiement à l'échéance d'une facture qui n'a pas été contestée selon l'article 5.8 rend exigibles toutes les factures du Client qui ne sont pas encore échues. Après un rappel écrit resté sans effet pendant huit jours, NextMove peut suspendre tout ou partie des services jusqu'au paiement des sommes non contestées. La suspension ne dispense pas du paiement de la période concernée.

5.7 Indexation et frais de tiers. Les prix des formules et abonnements sont indexés au 1er janvier de chaque année sur l'indice des prix à la consommation publié par Statbel, l'indice de base étant celui du mois de la mise en ligne ou de la souscription ; pour un abonnement en cours avant la présente version, l'indice de base est celui de novembre 2026. L'indexation s'applique à la hausse comme à la baisse et est notifiée au moins trente jours avant son application. Une hausse du prix d'un hébergeur, d'un registre de noms de domaine ou de l'éditeur d'une licence revendue peut en outre être répercutée, au plus à hauteur de la hausse subie, moyennant une notification au moins trente jours à l'avance ; le Client qui la refuse peut résilier le service concerné sans indemnité avant son application.

5.8 Contestation. Toute contestation d'une facture est notifiée par écrit, de manière motivée, dans les quinze jours de sa réception. Passé ce délai, la facture est présumée acceptée.

Article 6. Durée et engagement

6.1 Formules et abonnements sans engagement. Les formules et abonnements sans engagement, ainsi que la formule Partenaire au terme de son engagement, sont conclus pour une durée indéterminée et se poursuivent de période en période. Chaque partie peut y mettre fin moyennant un préavis notifié par écrit au moins un mois avant la fin de la période en cours. Le service reste pleinement actif jusqu'à la fin de la période. La période entamée reste due et n'est pas remboursée.

6.2 Formule avec engagement, mise en place comprise. Lorsque le devis prévoit une formule avec engagement qui inclut la mise en place, le Client peut y mettre fin avant le terme. **Le solde de la mise en place devient alors exigible** : c'est le prix différé des travaux déjà réalisés, soit le prix de la mise en place indiqué au devis, diminué de toute somme déjà payée à ce titre, acompte compris, et de la part des mensualités qui lui est imputée selon le devis. Le Client ne paie jamais plus, au titre de la mise en place, que le prix indiqué au devis. Le solde est également exigible lorsque NextMove résilie pour manquement grave du Client (article 6.5). Il n'est pas dû en cas

de résiliation pour manquement grave de NextMove, de force majeure (article 13) ou de refus d'une hausse répercutée (article 5.7). Le Client peut aussi sortir sans solde, sans nouvelle mise en demeure, si le service est indisponible plus de cinq jours ouvrables consécutifs par la faute de NextMove. Au terme de l'engagement, le Client poursuit dans la même formule, passe à une autre ou arrête, librement.

6.3 Engagement sans mise en place. Lorsque le devis prévoit un engagement ferme qui n'inclut pas de mise en place, le Client qui y met fin avant le terme, hors manquement grave de NextMove, doit une indemnité égale aux mensualités restantes, limitée à six mensualités.

6.4 Arrêt pendant la conception. Si le Client met fin à une commande avant la mise en ligne, l'acompte reste acquis à NextMove et la partie réalisée au delà de l'acompte est facturée au prorata du prix du devis.

6.5 Manquement grave. En cas de manquement grave de l'autre partie, chaque partie peut résilier avec effet immédiat, après une mise en demeure écrite précisant le manquement et restée sans effet pendant quinze jours. Le défaut de paiement persistant après la suspension prévue à l'article 5.6 est un manquement grave.

Article 7. Fin du contrat et sortie

7.1 Vos contenus vous appartiennent. Les textes, photos, illustrations, grilles de tarifs, contacts, souscriptions, documents signés et données collectées pour le compte du Client sont sa propriété, dans la mesure où il en détient les droits ou où NextMove les lui a cédés (article 9.3). Les photos, polices et autres éléments sous licence de tiers restent soumis à cette licence.

7.2 Export. À la fin du contrat, quelle qu'en soit la cause, NextMove remet au Client, dans les trente jours de sa demande écrite, un export complet de ces contenus et données, en formats ouverts (CSV, PDF et fichiers images). Une extraction est comprise ; une extraction supplémentaire fait l'objet d'un devis.

7.3 Suppression. NextMove supprime ensuite ces contenus et données de ses serveurs et de ceux de ses sous-traitants ultérieurs dans un délai de quatre-vingt-dix jours après la fin du contrat, sauf obligation légale de conservation. Elle confirme la suppression par écrit sur demande.

7.4 Nom de domaine. Le nom de domaine appartient au Client. Dans les dix jours ouvrables de sa demande écrite et du paiement des factures échues et non contestées, NextMove remet le code de transfert ou procède au changement de titulaire, et assiste raisonnablement le Client dans le changement de pointage.

7.5 Le site lui-même. Le code, le socle technique, les gabarits, l'espace d'administration, les modules de calcul et de souscription en tant que logiciels, ainsi que BrokerMail et Satisfact.io, ne sont pas remis au Client (article 9). Il en va de même pour un site réalisé sous Joomla ou un autre logiciel : le Client reçoit ses contenus et données (article 7.2), pas le site ni ses fichiers.

7.6 Arrêt de l'hébergement. Le site cesse d'être hébergé à la date de fin du contrat, et les services liés au domaine fournis par NextMove, comme la messagerie, prennent fin avec lui. Le Client prévoit le changement de pointage avant cette date ; NextMove ne répond pas d'une interruption due à un changement tardif. Sur demande écrite du Client, NextMove maintient l'hébergement jusqu'à trente jours après la fin du contrat, au prix de la dernière mensualité.

Article 8. Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- fournir dans les délais convenus les contenus, grilles, accès et validations nécessaires ;
- vérifier les contenus, prix, mentions et documents publiés sur son site avant et après la mise en ligne, et signaler toute erreur ;
- tenir à jour ses grilles de tarifs et les informations réglementaires qui lui incombent ;

- respecter, dans BrokerMail et Satisfact.io, les règles applicables aux communications électroniques et au démarchage, notamment le consentement des destinataires, dont il conserve la preuve et qu'il produit à la première demande ; ne pas solliciter ni publier de faux avis, ni choisir les destinataires d'une demande d'avis selon la satisfaction attendue ;
- protéger ses identifiants d'accès et signaler sans délai toute suspicion de compromission ;
- ne pas utiliser les services à des fins illicites, ni pour envoyer des messages non sollicités, ni porter atteinte à leur sécurité ou à celle des autres clients, ni enfreindre les conditions d'usage de l'hébergeur ;
- ne pas faire modifier le code ou le serveur par un tiers sans l'accord de NextMove ; à défaut, NextMove ne répond plus des conséquences et la remise en état est facturée ;
- conserver une copie des données et documents dont la perte lui serait gravement préjudiciable, notamment ses grilles et les contrats signés.

Article 9. Propriété intellectuelle

9.1 NextMove, ou les tiers qui lui en ont concédé l'usage, restent propriétaires des logiciels, du code, des gabarits et de la documentation utilisés pour les services, y compris lorsqu'ils ont été adaptés pour le Client. Les composants de logiciels libres restent soumis à leur propre licence. NextMove garantit qu'elle a le droit d'utiliser le code et les gabarits qu'elle fournit, dans les limites de l'article 12.

9.2 Pendant la durée du contrat, NextMove concède au Client un droit d'usage non exclusif et non cessible sur ces éléments, dans la mesure nécessaire à l'utilisation des services.

9.3 Les textes, illustrations et éléments graphiques réalisés spécifiquement pour le Client et payés par lui lui sont cédés, à compter du paiement complet de la prestation concernée, pour les droits de reproduction, de communication au public et d'adaptation, sur tout support et tout réseau, en toute langue, pour la durée de protection des droits et pour le monde entier, fichiers sources remis.

9.4 Référence. Sauf refus écrit du Client, NextMove peut mentionner le nom et le logo du Client et montrer le site réalisé parmi ses références. Le Client peut retirer cet accord à tout moment, NextMove retire la référence dans les trente jours.

Article 10. Données à caractère personnel

10.1 Rôles. Le Client est responsable du traitement des données de ses propres clients, prospects et visiteurs. NextMove intervient comme prestataire technique, sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD.

10.2 Engagements de NextMove. NextMove héberge les données dans l'Union européenne, traite les données uniquement selon les instructions du Client, applique des mesures de sécurité adaptées et prévient le Client sans délai indu, et au plus tard quarante-huit heures après en avoir pris connaissance, de toute violation de données à caractère personnel.

10.3 Ce qui reste au Client. La licéité des traitements, l'information des personnes, la politique de confidentialité et la page cookies de son site, la fixation des durées de conservation, les réponses aux demandes des personnes concernées et la notification d'une violation à l'Autorité de protection des données et aux personnes concernées restent de la responsabilité du Client.

10.4 Une convention de traitement des données, conforme à l'article 28 du RGPD, est signée avec le devis. Elle prime sur les présentes pour tout ce qui concerne les données à caractère personnel.

10.5 DORA. Le Client indique au devis s'il est soumis au règlement (UE) 2022/2554 (DORA), dont les intermédiaires d'assurance qui sont des micro, petites ou moyennes entreprises sont en principe exclus. Un Client soumis qui doit inclure dans ses contrats les clauses de son article 30 peut demander l'avenant correspondant, établi sur devis.

Article 11. Disponibilité, maintenance et sécurité

11.1 NextMove met en œuvre les moyens raisonnables pour maintenir les services disponibles, sans engagement de disponibilité chiffré.

11.2 Les interventions programmées ont lieu de préférence entre 20 h et 8 h, heure de Bruxelles. Une intervention d'urgence, notamment en cas de faille de sécurité, peut avoir lieu à tout moment.

11.3 Sauvegardes. NextMove réalise des sauvegardes à la fréquence prévue par la formule ou l'abonnement du Client, et les conserve au moins quatorze jours. En cas d'incident, elle restaure la dernière sauvegarde saine dans les meilleurs délais et tient le Client informé. La restauration est une obligation de moyens : NextMove ne garantit ni un délai de restauration ni l'absence de toute perte entre deux sauvegardes, et une perte découverte plus de quatorze jours après sa survenance peut être irréparable.

11.4 Mises à jour et logiciels anciens. NextMove applique les mises à jour de sécurité comprises dans la formule ou l'abonnement du Client. Pour un site sous Joomla ou un autre logiciel de tiers, elles portent sur le logiciel principal tant que sa version est supportée par son éditeur ; les extensions de tiers en sont exclues, sauf mention au devis. Lorsqu'un site repose sur une version dont l'éditeur a cessé le support, ou que le Client refuse une mise à jour ou une migration recommandée par écrit, NextMove ne répond pas des failles qui en découlent. La migration vers une version supportée fait l'objet d'un devis.

11.5 Site compromis. NextMove ne garantit pas qu'un site ne puisse jamais faire l'objet d'une intrusion. Elle peut mettre hors ligne sans délai un site compromis ou qui menace la sécurité du serveur ou d'autres clients, et en informe le Client. La restauration de la dernière sauvegarde saine est comprise dans la formule ou l'abonnement d'hébergement. Le nettoyage du site, la recherche de la cause et la correction de la faille font l'objet d'un devis, sauf si la compromission résulte d'un manquement de NextMove à une mise à jour comprise dans la formule du Client, ou si celle-ci comprend ce support. NextMove remet sur demande un rapport d'incident qui indique la cause identifiée.

11.6 NextMove fait évoluer ses services et ses logiciels. Une évolution qui supprime une fonction incluse dans la formule du Client est annoncée au moins trente jours à l'avance.

11.7 Défaillance d'un fournisseur. Lorsqu'un fournisseur de NextMove cesse son activité, est en faillite ou met fin à son service, NextMove le remplace par un équivalent ou, à défaut, met fin au service concerné moyennant le préavis qu'elle a elle-même reçu, sans autre indemnité que le remboursement de la part payée d'avance et non consommée. Elle remet au Client ses contenus et données selon l'article 7.2.

Article 12. Responsabilité

12.1 NextMove est tenue d'une obligation de moyens.

12.2 Plafond. La responsabilité de NextMove, toutes causes confondues, est limitée au montant hors TVA effectivement payé par le Client à NextMove au cours des douze mois qui précèdent le fait générateur du dommage, sans pouvoir dépasser 10 000 € HT. Ce plafond est unique pour l'ensemble des documents contractuels : il couvre aussi la convention de traitement des données et ne se cumule pas avec elle.

12.3 Dommages indirects. NextMove ne répond pas des dommages indirects, notamment la perte de chiffre d'affaires, de clientèle ou de commissions, le manque à gagner, la perte d'une chance et l'atteinte à l'image. Elle ne répond d'une perte de données que pour les frais de reconstitution à partir de la dernière sauvegarde disponible, lorsque la perte résulte d'un manquement de NextMove à ses obligations de sauvegarde.

12.4 Exclusions. NextMove ne répond pas :

- du contenu, des prix, des grilles, des paramètres, des documents et des mentions fournis ou validés par le Client, ni d'une erreur de calcul résultant d'une grille ou d'un paramètre fourni, validé ou modifié par le Client ;
- du choix des compagnies, des produits, de l'analyse des besoins et du respect des règles de conduite propres à l'activité du Client ;

- du contenu et des destinataires des envois que le Client effectue avec BrokerMail ou Satisfact.io ;
- d'une indisponibilité ou d'une défaillance imputable à un tiers que NextMove n'a pas choisi pour exécuter ses services, notamment un registre de noms de domaine, l'éditeur d'une licence revendue, un fournisseur d'accès ou un service du Client ;
- des conséquences d'une suspension faite conformément aux présentes ;
- d'un usage des services non conforme aux présentes.

12.5 Signalement. Le Client signale par écrit tout dommage dans les quinze jours de sa découverte. À défaut, NextMove ne répond pas de la part du dommage qu'un signalement à temps aurait permis d'éviter ou de récupérer auprès de son fournisseur.

12.6 Limite légale. Les limitations des articles 12.2 à 12.5 et la forclusion de l'article 12.7 ne s'appliquent pas en cas de dol, de faute intentionnelle ou de faute lourde de NextMove, ni au dommage corporel, ni dans les autres cas où la loi interdit de limiter la responsabilité.

12.7 Délai. Toute action en responsabilité contre NextMove est introduite dans l'année qui suit la découverte du dommage, à peine de forclusion. Ce délai est suspendu pendant la recherche d'une solution amiable prévue à l'article 16.2.

12.8 Réclamations visant le Client. Le Client garantit NextMove contre les frais et indemnités résultant d'une réclamation d'un de ses clients, assurés ou prospects, d'un destinataire de ses envois ou d'une autorité, fondée sur le contenu, les prix, les grilles, les documents ou les mentions qu'il a fournis ou validés, sur ses envois BrokerMail ou Satisfact.io, ou sur ses obligations de responsable du traitement, sauf dans la mesure où la réclamation résulte d'une faute de NextMove. NextMove l'informe sans délai et ne transige pas sans l'avoir consulté.

Article 13. Force majeure

Aucune partie ne répond de l'inexécution de ses obligations résultant d'un événement échappant à son contrôle raisonnable, notamment une catastrophe naturelle, un incendie, une panne électrique ou de réseau majeure, une décision d'une autorité ou la défaillance d'un fournisseur d'infrastructure. Une attaque informatique n'est un cas de force majeure que si NextMove a appliqué les mesures de sécurité prévues par la formule du Client et par la convention de traitement des données. La partie affectée en informe l'autre sans délai et reprend l'exécution dès que possible. L'obligation de payer les sommes échues n'est pas suspendue. Si l'événement se prolonge au delà de trente jours, chaque partie peut résilier sans indemnité.

Article 14. Confidentialité

Chaque partie tient pour confidentielle toute information de l'autre à laquelle elle a accès dans le cadre du contrat, pendant sa durée et trois ans après sa fin. NextMove respecte en outre le caractère confidentiel des informations relatives aux clients du Client. Cette obligation ne s'applique pas aux informations publiques, ni à celles qu'une loi ou une autorité, notamment la FSMA, impose de communiquer.

Article 15. Divers

15.1 Divisibilité. La nullité d'une clause n'emporte pas celle des autres. Les parties la remplacent par une clause valable, la plus proche possible de son esprit.

15.2 Non-renonciation. Le fait de ne pas se prévaloir d'un manquement ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir plus tard.

15.3 Notifications. Une notification par courrier électronique est réputée reçue le jour ouvrable suivant son envoi. Les notifications adressées au Client le sont à l'adresse électronique indiquée au devis ou, à défaut, à celle à laquelle il reçoit ses factures.

15.4 Sous-traitance et cession. NextMove peut confier tout ou partie de l'exécution à des sous-traitants qu'elle choisit, dont l'hébergeur et le prestataire de signature électronique ; elle en répond comme d'elle-même, dans les limites de l'article 12. Le Client ne peut céder le contrat sans l'accord écrit de NextMove.

15.5 Langue. Les présentes sont rédigées en français. En cas de traduction, la version française fait foi.

Article 16. Droit applicable et juridiction

16.1 Le contrat est régi par le droit belge.

16.2 Les parties recherchent d'abord une solution amiable. À défaut d'accord dans les trente jours de la notification écrite du différend, le litige relève de la compétence exclusive du tribunal de l'entreprise du Hainaut, division de Mons. Cette phase amiable ne s'applique ni au recouvrement de factures non contestées selon l'article 5.8, ni aux mesures urgentes ou conservatoires.