Conditions générales

Les conditions générales de Sleaty, communes à tous ses services : sites web, Agency, Office, Consult, Admin et Print.

Version du 26 octobre 2026. Elles remplacent la version du 7 avril 2025.

> ⓘ **Attention** : le versement du premier acompte vaut acceptation des présentes conditions générales et de tous les documents contractuels.

Sommaire

Partie 1 — Tronc commun : les règles qui valent pour tous les services de Sleaty.

I. Qui est Sleaty
II. À quoi elles s'appliquent
III. Quelques mots utilisés
IV. Commande et acceptation
V. Acompte
VI. Prix
VII. Facturation et paiement
VIII. Retard de paiement et pénalités
IX. Ce que Sleaty s'engage à faire
X. Ce que le client s'engage à faire
XI. Limites de responsabilité
XII. Propriété intellectuelle
XIII. Données personnelles (RGPD)
XIV. Confidentialité
XV. Espace client My Sleaty
XVI. Durée, renouvellement et résiliation
XVII. Droit de rétractation (particuliers)
XVIII. Force majeure
XIX. Modification des conditions générales
XX. Réclamations et médiation
XXI. Droit applicable et tribunaux compétents

Partie 2 — Annexes par service : les règles propres à chaque pôle.

Annexe A — Sites web à prix par jour (Eliote, Sleaty Agency)
Annexe B — Sleaty Agency : créations, communication, développement sur devis
Annexe C — Conditions particulières « Services informatiques et télécoms » (Sleaty Office)

Annexe D — Sleaty Consult : audits et conseil
Annexe E — Sleaty Admin : secrétariat et gestion administrative
Annexe F — Sleaty Print : impression
Annexe G — Modèle de formulaire de rétractation (particuliers)

Partie 1 — Tronc commun

I. Qui est Sleaty

Les présentes conditions générales sont celles de :

- **Sleaty**, société en nom collectif (SNC) ;
- numéro d'entreprise et TVA : **BE0769.749.735** ;
- siège social : **Rue des Fondrys 8, 5660 Couvin (Belgique)** ;
- e-mail : **contact@sleaty.be** · téléphone (centrale) : **+32 (0)60 47 99 30** · support technique : **ticket@sleaty.be** · site : **sleaty.be**.

Dans ce texte, Sleaty est appelé « **Sleaty** » ou « le prestataire ».

II. À quoi elles s'appliquent

1. Ces conditions s'appliquent à **toutes les prestations, ventes et abonnements de Sleaty**, quel que soit le pôle qui les fournit :
   - **Eliote** et les sites web (création, hébergement, maintenance) ;
   - **Sleaty Agency** (sites sur mesure, logos, identité visuelle, mise en page, papeterie, visuels, montages photographiques, images de synthèse, campagnes de communication, activation de marque, marketing, référencement, développement, consultance) ;
   - **Sleaty Office** (services informatiques, matériel, téléphonie, internet, cloud et logiciels) ;
   - **Sleaty Consult** (audits informatiques et de contrats, conseil, régie) ;
   - **Sleaty Admin** (secrétariat et gestion administrative) ;
   - **Sleaty Print** (impression) ;
   - et l'espace client **My Sleaty**.

2. Elles sont complétées par l'**annexe du service** concerné et par les **documents propres à chaque commande** (devis, bon de commande, offre ou conditions particulières).
3. **En cas de contradiction**, l'ordre est le suivant : d'abord le devis, le bon de commande ou les conditions particulières signés ou acceptés ; ensuite l'annexe du service ; enfin le présent tronc commun.
4. Les conditions générales du client (bons de commande, conditions d'achat) ne s'appliquent pas, sauf accord écrit de Sleaty.

III. Quelques mots utilisés

- **Client** : la personne ou l'organisation qui commande un service à Sleaty.
- **Professionnel** : un client qui commande pour son activité professionnelle (entreprise, indépendant, profession libérale) ou une association (ASBL).
- **Particulier** (ou consommateur) : une personne physique qui commande pour ses besoins privés, en dehors de toute activité professionnelle. Les règles propres aux particuliers sont signalées dans le texte (« **Pour les particuliers** »). Elles priment sur toute autre clause moins favorable.
- **Abonnement** : un service payé de façon périodique (par exemple un site à prix par jour, une licence, une formule d'heures).
- **Documents contractuels** : ces conditions générales, leurs annexes, le devis ou le bon de commande, et toute offre ou condition particulière acceptée.

IV. Commande et acceptation

1. Toute commande ou acceptation de devis implique l'**acceptation sans réserve** des présentes conditions générales et de l'annexe du service concerné.
2. **Le versement du premier acompte vaut acceptation des présentes conditions générales et de tous les documents contractuels.**
3. Le client peut aussi accepter par écrit : signature du devis, case « J'accepte » cochée en ligne (par exemple sur My Sleaty), ou e-mail d'accord.

4. Le contrat commence au premier de ces actes.

V. Acompte

1. Pour les **prestations sur devis** (sites sur mesure, créations graphiques, développement, impression, matériel, audits…), un **acompte** est demandé pour démarrer le projet. Il permet de planifier le travail et de tenir les délais annoncés.
2. Son montant et ses modalités de paiement sont précisés dans le devis ou au moment de la commande, et doivent être acceptés avant le début des travaux.
3. Les **sites web à prix par jour** (annexe A) ne demandent **pas d'acompte** : la création est gratuite et rien n'est facturé avant la présentation du site final.

VI. Prix

1. Les prix sont ceux du devis, de l'offre ou du site du pôle concerné au jour de la commande.
2. **Pour les professionnels**, les prix sont indiqués **hors TVA** (« HT » ou « HTVA ») ; la TVA belge (21 % en règle générale) s'ajoute.
3. **Pour les particuliers**, Sleaty communique aussi le **prix total TVA comprise** (TVAC), avant la commande.
4. Les frais de déplacement, de livraison, de licences ou de services de tiers (par exemple un nom de domaine particulier, une banque d'images, un opérateur) sont précisés dans le devis ou l'offre quand ils ne sont pas compris.
5. **Changement de prix d'un abonnement** : Sleaty peut adapter le prix d'un abonnement pour la période suivante. Il prévient le client par e-mail **au moins 2 mois avant l'échéance** ; le client peut alors refuser et résilier sans frais à l'échéance. Pour Sleaty Office : indexation annuelle et hausses des fournisseurs, articles C.6 et C.10.

VII. Facturation et paiement

1. Sleaty envoie ses factures par e-mail ; elles sont aussi visibles dans My Sleaty.
2. Les factures sont payables dans les **15 jours** de leur date, par virement, ou selon le mode de paiement prévu au devis, au bon de commande ou dans l'offre.
3. Le rythme de facturation des abonnements est précisé dans l'annexe du service, le devis ou l'offre (pour les sites à prix par jour : article A.3).

VIII. Retard de paiement et pénalités

1. **Pour les professionnels** : en cas de non-paiement d'une facture à l'échéance, Sleaty peut, après un rappel, **suspendre** le service concerné (par exemple mettre un site hors ligne) jusqu'au paiement. En outre, une **pénalité de 10 %** est appliquée sur le montant restant dû, ainsi qu'un **intérêt au taux de 10 % l'an**, de plein droit et sans mise en demeure.
2. En cas d'inexécution de ses engagements, **Sleaty est redevable envers le client d'une indemnité du même ordre**.
3. **Pour les particuliers** : en cas de retard, Sleaty envoie d'abord un **rappel gratuit**. Le particulier dispose alors d'au moins **14 jours** pour payer. Passé ce délai seulement, peuvent être dus l'**intérêt de retard au taux légal** et une **indemnité forfaitaire dans les limites fixées par la loi** (Livre XIX du Code de droit économique). La suspension du service reste possible après ce délai.

IX. Ce que Sleaty s'engage à faire

1. Sleaty exécute ses prestations avec soin, selon les règles de son métier. Sauf promesse écrite précise, c'est une **obligation de moyens** : Sleaty fait tout ce qui est raisonnable pour atteindre le résultat, sans pouvoir le garantir (par exemple une position dans Google ou un nombre de ventes).
2. **Cybersécurité** : Sleaty applique les bonnes pratiques de sécurité pour protéger les données et les installations qu'il gère, notamment :
   - des systèmes de sécurité conformes aux normes en vigueur ;
   - la mise à jour régulière des systèmes et applications critiques ;

- une authentification forte pour les accès sensibles ;
- la sauvegarde et la protection des données.

3. **Incident de sécurité** : en cas d'incident touchant Sleaty ou ses clients, Sleaty s'engage à :
   - prévenir les personnes concernées dans les meilleurs délais ;
   - prendre les mesures nécessaires pour limiter les conséquences ;
   - collaborer avec les autorités compétentes si nécessaire.
4. **Délais** : les délais donnés sont des estimations, sauf délai garanti par écrit dans le devis. Ils dépendent aussi des réponses et des documents du client.
5. **Intervenants** : Sleaty peut confier une partie d'une prestation à une personne de confiance (salarié, indépendant, partenaire ou fournisseur), sous sa responsabilité et avec les mêmes obligations de confidentialité.

X. Ce que le client s'engage à faire

1. **Collaborer** : fournir à temps les informations, textes, photos, accès et validations nécessaires, et vérifier ce que Sleaty lui soumet (maquettes, textes, bons à tirer, devis).
2. **Contenus fournis** : le client garantit qu'il a le droit d'utiliser les textes, photos, logos, marques et données qu'il fournit, et qu'ils sont exacts et légaux. Il garantit Sleaty contre toute réclamation d'un tiers à ce sujet.
3. **Accès et mots de passe** : le client est responsable de ses accès et de ses informations de connexion. Il s'engage notamment à :
   - utiliser des mots de passe solides et ne pas les partager ;
   - activer la double authentification quand elle est proposée ;
   - tenir à jour ses propres appareils, systèmes et logiciels ;
   - prévenir Sleaty immédiatement en cas de doute (intrusion, fuite de données, mot de passe perdu).
4. **Usage légal** : le client n'utilise pas les services de Sleaty pour des contenus ou des activités illégaux (contrefaçon, haine, arnaque, envoi de pourriels…). Sleaty peut suspendre un service concerné après avoir prévenu le client, ou sans délai si la loi ou l'urgence l'exige.

XI. Limites de responsabilité

1. Sleaty ne peut pas être tenu responsable d'une cyberattaque, d'un piratage ou d'une faille de sécurité qui résulte notamment (liste non complète) :
   - d'une négligence du client ou d'un manquement à ses obligations (article X) ;
   - d'une faille dans les appareils, comptes ou logiciels du client que Sleaty ne gère pas (ordinateur, messagerie, extension ajoutée par le client…) ;
   - d'un usage frauduleux ou abusif des accès par un tiers à qui le client les a donnés ;
   - d'une attaque visant un fournisseur (hébergeur, opérateur, éditeur de logiciel) hors du contrôle de Sleaty.

   Ce que Sleaty fait malgré tout en cas de piratage d'un site à prix par jour est décrit à l'article A.7 (garantie piratage).
2. Sleaty n'est pas responsable des **dommages indirects** (perte de chiffre d'affaires, de clientèle, de données non sauvegardées par le client, atteinte à l'image).
3. **Pour les professionnels**, la responsabilité de Sleaty est limitée au montant payé par le client pour le service concerné pendant les **12 derniers mois**.
4. Ces limites ne s'appliquent pas en cas de faute intentionnelle ou de faute grave de Sleaty, ni quand la loi l'interdit (notamment pour les particuliers).

XII. Propriété intellectuelle

1. Ce qui appartient au client

- Son **nom de domaine** (voir aussi l'article A.10 pour les sites).
- Les **textes, photos, logos, marques et données qu'il fournit** à Sleaty : ils restent les siens. Le client autorise Sleaty à les utiliser, les reproduire, les adapter (format, taille, recadrage) et les publier **pour réaliser et faire fonctionner le service commandé**, pendant toute la durée du contrat, et à les garder dans les sauvegardes le temps prévu à l'article A.8.

2. Ce qui appartient à Sleaty

- Tout le reste de ce que Sleaty crée ou utilise pour le client : **le site web, son design, ses maquettes, ses mises en page, son code**, les gabarits, les textes et visuels rédigés ou créés par Sleaty (y compris avec l'aide de l'intelligence artificielle), ainsi que les outils de Sleaty (thème **Sleaty Light**, extension **Sleaty Editor Light**, assistant **Eliote**, plateforme **My Sleaty**, bibliothèques de design).
- Ces éléments sont protégés par le droit d'auteur. Le contrat ne les **cède pas** au client, sauf mention contraire écrite dans le devis.

3. Ce que le client peut faire

- Pendant la durée de son contrat (et tant qu'il est en ordre de paiement), le client a un **droit d'usage** personnel et non exclusif de ce que Sleaty a créé pour lui, pour l'usage prévu (par exemple : faire fonctionner son site sous son nom de domaine).
- Il peut **modifier ses textes et ses images** avec les outils fournis par Sleaty (pour les sites : Sleaty Editor Light, article A.6).
- Il ne peut pas copier, revendre, reproduire ou réutiliser ailleurs le design, le code ou les mises en page créés par Sleaty, ni les faire modifier par un tiers, sans l'accord écrit de Sleaty. En cas d'usage non autorisé, Sleaty peut réclamer des droits d'auteur et, le cas échéant, des dommages et intérêts.
- Sleaty n'est pas responsable des problèmes causés par une modification faite par le client ou par un tiers en dehors des outils prévus.

4. Images et polices achetées par Sleaty

- Les **licences** des images de banque, polices ou autres éléments achetés par Sleaty pour un projet sont **au nom de Sleaty**. Elles permettent leur usage **uniquement dans le projet réalisé par Sleaty**, pendant le contrat.
- Le client qui veut réutiliser ces éléments ailleurs, ou après la fin du contrat, doit acheter sa propre licence.
- Sleaty peut utiliser des **images créées par intelligence artificielle** pour l'ambiance d'un site, **jamais** pour montrer ce que le client vend (son

travail, ses produits, son équipe, ses locaux). Elles sont signalées dans les crédits du site.

5. À la fin du contrat

- Le client **garde son nom de domaine** et **ses propres contenus** (textes, photos, logos, données fournis) ; Sleaty les lui rend sur demande (article A.10 pour les sites).
- Le droit d'usage du client sur ce qui appartient à Sleaty **prend fin** : un site s'arrête, les licences au nom de Sleaty ne peuvent plus être utilisées.

6. Références — Sleaty peut citer le nom du client et montrer le travail réalisé (capture, lien) dans ses références, sauf si le client le refuse par écrit.

XIII. Données personnelles (RGPD)

1. **Sleaty responsable de traitement** : pour les données de ses clients et prospects (coordonnées, commandes, briefs, factures, échanges), Sleaty est responsable de traitement. Ces données servent à préparer, exécuter et facturer les commandes et à répondre aux demandes ; elles ne sont **jamais vendues**. Pour les visiteurs de sleaty.be, voir aussi la **politique de confidentialité** (sleaty.be/politique-de-confidentialite/). Chacun peut exercer ses droits (accès, rectification, effacement, opposition) en écrivant à contact@sleaty.be.
2. **Sleaty sous-traitant** : quand Sleaty héberge ou gère le site du client, ou traite des données pour lui (formulaires et commandes reçus par le site, comptes de ses visiteurs, données traitées par Sleaty Office ou Sleaty Admin), **le client est responsable de traitement et Sleaty est son sous-traitant** (article 28 du RGPD). Dans ce cadre, Sleaty :
   - ne traite ces données que pour fournir le service et selon les instructions du client ;
   - les garde confidentielles et protégées (article IX) ;
   - ne fait appel qu'à des sous-traitants offrant des garanties suffisantes (notamment l'hébergeur **Hostinger**), dont il communique la liste au client sur simple demande ;

- aide le client à répondre aux demandes des personnes concernées et le prévient sans retard en cas de violation de données ;
- à la fin du contrat, supprime ces données ou les rend au client, à son choix, sauf obligation légale de les garder ;
- met à sa disposition les informations utiles pour vérifier le respect de ces obligations.

3. **Où sont hébergées les données** (dans l'Union européenne, chez **Hostinger**) :
   - **l'infrastructure de Sleaty** — l'espace client **My Sleaty** (my.sleaty.be), le site **sleaty.be** et les sites des pôles Sleaty — est sur un serveur situé en **Allemagne** (Düsseldorf) ;
   - **les sites des clients** sont sur un **autre serveur**, situé à **Paris (France)**.

   Les sauvegardes cloud et les services d'éditeurs de Sleaty Office (Microsoft 365…) sont hébergés là où le prévoit l'offre de l'éditeur ou du fournisseur : voir les articles C.6 et C.8.
4. Le client reste responsable de ce qu'il collecte par son site (mentions légales, politique de confidentialité, cookies, base légale de ses traitements).
5. **Intelligence artificielle** : Eliote, l'assistant de Sleaty, utilise des outils d'intelligence artificielle pour préparer maquettes et textes à partir du brief. Un expert de Sleaty valide chaque étape. Sur simple demande, Sleaty indique au client quels outils sont utilisés et où les données sont traitées.

XIV. Confidentialité

Sleaty et le client gardent confidentielles les informations non publiques qu'ils échangent (documents, accès, tarifs, données de l'entreprise), pendant le contrat et **3 ans** après sa fin, sauf obligation légale.

XV. Espace client My Sleaty

1. Chaque client peut recevoir un accès à **My Sleaty** (my.sleaty.be), son espace client. Il lui permet notamment de suivre ses commandes, de consulter ses abonnements, ses factures et ses informations de facturation, et de gérer certaines informations de son compte.

2. Pour une commande de site, l'accès peut se faire par un **lien personnel envoyé par e-mail**, sans mot de passe. Ce lien est personnel : le client ne le partage pas.
3. Si le client n'a pas reçu ses accès, il peut les demander à tout moment.

XVI. Durée, renouvellement et résiliation

1. **Prestation ponctuelle** (création, intervention, audit, impression, vente de matériel) : le contrat prend fin quand la prestation est livrée et payée.
2. **Abonnement** : sa durée, son renouvellement et son préavis sont précisés dans l'annexe du service, le devis ou l'offre. Pour les sites à prix par jour : article A.9. **Pour les services informatiques et télécoms (engagements de 1, 3 ou 5 ans, location de matériel)** : annexe C, et notamment le tableau de l'article C.12. Un abonnement « sans engagement » n'existe que si le devis ou l'offre le dit.
3. **Comment résilier** : par e-mail à **contact@sleaty.be** ou par courrier au siège de Sleaty (article I). Sleaty confirme la résiliation par e-mail.
4. **Pour les professionnels** : sauf autre règle écrite (devis, annexe), un abonnement se **renouvelle automatiquement** (tacitement) **par périodes d'un an**, sauf résiliation au plus tard **1 mois avant l'échéance** (services informatiques et télécoms : préavis de **3 mois** et renouvellement d'un an à la fois, article C.3).
5. **Pour les particuliers** : le particulier est **libre de résilier son abonnement quand il le souhaite**. La résiliation prend effet **à la fin du mois en cours**. Il perd alors l'accès au service et le contenu qui y est lié (pour un site : le site et son contenu, voir article A.9) ; il garde son nom de domaine et ses propres contenus (article XII). Pour les sommes qu'il aurait déjà payées pour une période qui se termine après la date de fin, ce sont les règles prévues par la loi qui s'appliquent. Pour les **services informatiques et télécoms à engagement** (licences, lignes, location de matériel), la sortie anticipée d'un particulier suit les limites prévues par la loi (article C.4.5).
6. **Résiliation pour faute** : si l'une des parties manque gravement à ses obligations (par exemple un défaut de paiement persistant) et n'y remédie pas dans les **15 jours** d'une mise en demeure écrite, l'autre partie peut mettre fin au contrat.

7. **Anticiper** : avant la fin d'un service, le client prévoit la récupération de ce qui lui appartient (article XII). Sleaty reste à sa disposition pour tout renseignement.

XVII. Droit de rétractation (particuliers)

1. Le particulier qui commande **à distance** (en ligne, par e-mail, par téléphone) ou hors des bureaux de Sleaty dispose d'un **délai de 14 jours** pour se rétracter, **sans donner de motif et sans frais**.
2. Le délai court à partir du jour de la conclusion du contrat pour un service, et du jour de la livraison pour un bien.
3. Pour se rétracter, le particulier envoie une déclaration claire avant la fin du délai, par e-mail à **contact@sleaty.be** ou par courrier au siège. Il peut utiliser le modèle de l'**annexe G** (ce n'est pas obligatoire).
4. Sleaty rembourse tous les paiements reçus au plus tard **14 jours** après avoir reçu la rétractation, par le même moyen de paiement.
5. **Service commencé pendant le délai** : si le particulier a **demandé expressément** que le service commence avant la fin des 14 jours (par exemple la création de son site ou sa mise en ligne), il paie, en cas de rétractation, un montant **proportionnel** à ce qui a été fourni jusqu'au moment où il informe Sleaty de sa rétractation. Pour un site à prix par jour, la création étant gratuite, seuls les jours d'abonnement déjà écoulés seraient dus. Si le service a été **entièrement exécuté** avec son accord exprès et sa reconnaissance qu'il perd alors son droit de rétractation, il ne peut plus se rétracter.
6. **Exceptions** : pas de droit de rétractation, notamment, pour les biens **fabriqués selon les indications du particulier ou nettement personnalisés** (par exemple une impression à son nom).
7. **Biens** (matériel, impressions non personnalisées) : le particulier les renvoie au plus tard 14 jours après sa rétractation ; les frais de retour sont à sa charge.

XVIII. Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un retard ou d'un manquement dû à un événement qu'elle ne pouvait ni prévoir ni empêcher (catastrophe, panne

générale d'internet ou de l'électricité, cyberattaque d'ampleur chez un fournisseur, décision des autorités…). Si la situation dure plus de **30 jours**, chaque partie peut mettre fin au contrat sans indemnité.

XIX. Modification des conditions générales

1. Sleaty peut modifier ces conditions. La version applicable est celle en vigueur au jour de la commande ; chaque version est datée et les anciennes restent disponibles (la version précédente est téléchargeable sur cette page).
2. Pour un abonnement en cours, une nouvelle version s'applique au **renouvellement suivant**, si Sleaty l'a envoyée au client au moins **2 mois** avant l'échéance ; le client peut alors résilier sans frais à l'échéance.

XX. Réclamations et médiation

1. **Une question, un souci ?** Contactez d'abord Sleaty : contact@sleaty.be ou +32 (0)60 47 99 30. Sleaty répond dans un délai raisonnable et cherche une solution amiable.
2. **Pour les particuliers** : si la réclamation n'aboutit pas, le particulier peut s'adresser gratuitement au **Service de médiation pour le consommateur** — North Gate II, Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 1, 1000 Bruxelles — www.mediationconsommateur.be.

XXI. Droit applicable et tribunaux compétents

1. Les contrats de Sleaty sont soumis au **droit belge**.
2. **Pour les professionnels** : toute contestation relève de la compétence exclusive des **tribunaux dont dépend le siège de Sleaty**, à Couvin (division de Dinant).
3. **Pour les particuliers** : les tribunaux compétents sont ceux prévus par la loi (notamment ceux du domicile du particulier).
4. Si une clause est jugée nulle, les autres restent valables.
5. Les e-mails, les documents électroniques et les journaux de My Sleaty (dates de commande, d'acceptation, de validation) servent de preuve entre Sleaty et le client.

Partie 2 — Annexes par service

Annexe A — Sites web à prix par jour (Eliote, Sleaty Agency)

A.1 Les formules

Formule	Prix HT par jour	Prix TVAC par jour	Par an (365 jours)
Site vitrine	1,50 € HT	1,815 € TVAC (arrondi : 1,82 €)	547,50 € HT · 662,48 € TVAC
Boutique en ligne	2,00 € HT	2,42 € TVAC	730,00 € HT · 883,30 € TVAC
ASBL (tout type de site ou de personnalisation)	1,00 € HT	1,21 € TVAC	365,00 € HT · 441,65 € TVAC

- La **création est gratuite** : maquette, code et mise en ligne.
- **Pages comprises** : jusqu'à **5 pages** pour un site vitrine ; pour une boutique en ligne et un site d'ASBL, le contenu compris est précisé dans l'offre ou le bon de commande. Au-delà : sur devis.
- **ASBL** : la formule est réservée aux associations sans but lucratif ; Sleaty peut demander leur numéro d'entreprise (BCE).
- TVA à 21 % ; les montants TVAC sont donnés pour information (arrondis au centime).

A.2 Ce qui est compris

Dans la formule site vitrine, et dans les autres formules sauf ce que l'offre ou le bon de commande précise autrement :

- l'**hébergement** du site chez **Hostinger**, sur le serveur des sites clients, **situé à Paris (France)** (l'espace client My Sleaty, lui, est sur le serveur de Sleaty en Allemagne : article XIII) ;
- le **nom de domaine** : celui du client, ou un nouveau réservé via Sleaty (son renouvellement est compris pendant l'abonnement ; les extensions possibles sont celles indiquées dans l'offre ou le bon de commande) ;
- la **maintenance** : sécurité, surveillance, mises à jour de WordPress, du thème et des extensions ;

- les **sauvegardes** (article A.8) ;
- la **garantie piratage** (article A.7) ;
- l'**aide humaine : 2 heures par an** (article A.5) ;
- **Sleaty Editor Light**, pour modifier soi-même ses textes et ses images (article A.6) ;
- l'accès à **My Sleaty**.

Ne sont pas compris, sauf mention contraire : les adresses e-mail professionnelles, la signature e-mail, les nouvelles pages ou fonctions, la rédaction de contenus supplémentaires, les campagnes publicitaires.

A.3 Commande, début et facturation

1. La commande se fait sur My Sleaty (my.sleaty.be/commande-site/) ou avec Sleaty (téléphone, rendez-vous).
2. **Rien n'est facturé avant la présentation du site final.** Le client corrige l'aperçu avec son expert et Eliote ; le site part en ligne ; l'abonnement commence **le jour de la mise en ligne**.
3. Le **premier paiement de l'abonnement** vaut acceptation des présentes conditions générales et des documents contractuels (comme le premier acompte, article IV).
4. Le rythme de facturation et le mode de paiement de l'abonnement sont indiqués dans l'offre, le bon de commande ou la première facture.
5. Les délais de création dépendent des réponses du client au brief : Sleaty ne promet pas de délai fixe.

A.4 Boutique en ligne

1. Le client est **seul vendeur** auprès de ses propres clients : il fixe ses prix, ses conditions de vente, sa politique de retour et de livraison, et respecte les règles de la vente en ligne. Sleaty n'est pas partie à ces ventes.
2. Les comptes de paiement en ligne et de livraison sont ouverts **au nom du client** ; leurs frais et conditions sont ceux de ces prestataires.

3. Ce qui est compris dans la formule boutique (nombre de produits, mise en place du paiement en ligne et de la livraison) est précisé dans l'offre ou le bon de commande.

A.5 Aide humaine (2 heures par an)

1. Chaque année d'abonnement comprend **2 heures** d'aide d'un interlocuteur de Sleaty, pour les questions et les petits changements (textes, images, fichiers, réglages simples).
2. Les heures non utilisées **ne sont pas reportées** sur l'année suivante.
3. Au-delà de 2 heures, le travail est facturé **55 € HT de l'heure** (66,55 € TVAC) ; un **devis est toujours envoyé avant** toute intervention supplémentaire.

A.6 Modifier son site : Sleaty Editor Light

1. Une fois le site en ligne, le client reçoit ses accès. Avec **Sleaty Editor Light**, il peut **modifier ses textes et ses images** directement sur la page, et publier ses articles, **sans toucher au reste** (design, mise en page, code), qui reste protégé.
2. Certains accès sont limités pour des raisons de sécurité. Sur demande, et quand c'est techniquement possible, Sleaty peut donner au client un accès plus large (administrateur) à son site.
3. Sleaty n'est pas responsable des incidents qui résultent d'un passage du client en mode administrateur (à sa demande, après la mise en ligne) ; les remises en état qui en découlent ne sont pas couvertes par la garantie piratage et sont facturées, **sur devis**.
4. **Anciens sites** réalisés avec **Elementor** : la modification se fait avec Elementor ; le reste de cette annexe s'applique s'ils sont passés à une formule à prix par jour.

A.7 Garantie piratage

Ce que Sleaty fait. Pendant l'abonnement, Sleaty protège le site (mises à jour, surveillance, sauvegardes). **Si le site ne fonctionne plus à la suite d'un piratage, Sleaty le rétablit sans frais** : nettoyage du site ou restauration de

la dernière sauvegarde saine, correction de la faille connue, changement des accès.

Ce que Sleaty ne garantit pas.

- Que le site ne sera **jamais** piraté : aucun site ne peut l'être.
- Les contenus ajoutés entre la dernière sauvegarde saine et l'attaque, qui peuvent être perdus.
- Les conséquences du piratage pour le client : perte de chiffre d'affaires, de clients ou d'image, rançon, amendes, frais d'un tiers. Si des données de visiteurs ont été touchées, Sleaty prévient le client et l'aide (article XIII), mais ne les indemnise pas.
- Un piratage qui vient du client : mot de passe faible ou partagé, accès donné à un tiers, accès administrateur (article A.6), extension ajoutée par le client, ordinateur ou messagerie infectés. La remise en état est alors facturée, **sur devis**.

Ce n'est pas une assurance : la garantie piratage est un service de remise en état compris dans l'abonnement ; elle ne donne droit à aucune indemnité en argent.

A.8 Sauvegardes

1. Sleaty fait des **sauvegardes quotidiennes** du site et les conserve pendant une durée limitée ; la durée et le lieu de conservation sont communiqués au client sur simple demande.
2. Elles servent à remettre le site en état après une panne ou un piratage. Elles ne remplacent pas les copies que le client garde de ses propres contenus.

A.9 Durée, renouvellement et fin

1. **Engagement** : **1 an** à partir de la mise en ligne, pour chaque formule (vitrine, boutique, ASBL).
2. **Renouvellement** : à la fin de chaque année, l'abonnement se **renouvelle automatiquement (tacitement) pour 1 an**.

3. **Pour les professionnels** : résiliation par écrit (article XVI) au plus tard **1 mois avant l'échéance**, avec effet à l'échéance.
4. **Pour les particuliers** : droit de rétractation de 14 jours (article XVII) et **résiliation libre à tout moment** (article XVI). Le particulier qui résilie **perd le contenu du site et l'accès** au site.
5. **À la fin de l'abonnement**, quelle qu'en soit la raison : le **site est mis hors ligne** et ses fichiers sont supprimés après **30 jours** ; le client garde son nom de domaine et ses propres contenus (article A.10).

A.10 Nom de domaine et contenus à la fin

1. Le **nom de domaine appartient au client**, même quand Sleaty l'a réservé et le gère pour lui. À la fin de l'abonnement, Sleaty lui donne ce qu'il faut pour le transférer chez le prestataire de son choix (code de transfert) ; ensuite, son renouvellement est à sa charge.
2. Sur demande faite avant la suppression du site (article A.9), Sleaty rend au client **les textes, photos, logos et données qu'il a fournis** (et, pour une boutique, l'export de ses produits et commandes), dans un format de fichier courant.
3. Le site lui-même (design, code, mises en page) appartient à Sleaty (article XII) : il n'est pas remis au client, sauf accord écrit (par exemple un devis de rachat).

A.11 Sites sans formule par jour (anciens contrats, sites sur mesure)

1. Pour un site qui n'est pas dans une formule à prix par jour, la **maintenance est facultative** mais fortement recommandée : un site laissé sans surveillance peut connaître des failles ou des pannes.
2. **Avec un contrat de maintenance** : les problèmes couverts sont pris en charge dans un délai raisonnable, sans frais supplémentaires. Les modifications comprises sont celles du devis ou du contrat en cours ; au-delà, un devis est envoyé avant toute intervention.
3. **Sans contrat de maintenance** : l'intervention et la réparation sont facturées selon la complexité du problème, et **aucune sauvegarde n'est garantie** après la création ; en cas de restauration, le site est remis dans son état du jour de la livraison.

4. Hébergement, durée et prix : selon le devis ou le contrat en cours.

Annexe B — Sleaty Agency : créations, communication, développement sur devis

B.1 Devis et acompte

Chaque projet fait l'objet d'un **devis** (contenu, prix, étapes, délai estimé). Un **acompte** est demandé au démarrage (article V) ; le solde est facturé selon le devis (à la livraison ou par étapes).

B.2 Étapes et validations

1. Sleaty soumet ses propositions au client (maquette, esquisse, texte, visuel). Le devis précise le nombre d'**allers-retours de corrections** compris ; les suivants sont facturés au tarif horaire du devis.
2. La **validation** d'une étape (par écrit, e-mail ou My Sleaty) vaut acceptation de cette étape.
3. Si le client **abandonne** le projet en cours, l'acompte reste acquis à Sleaty et le travail déjà fait est facturé. Pour les particuliers, le droit de rétractation (article XVII) reste applicable.

B.3 Marketing, publicité, référencement

1. Les **budgets publicitaires** (Google, Meta…) sont payés directement par le client à ces plateformes, sauf accord écrit.
2. Sleaty s'engage sur son travail, pas sur un résultat (position dans Google, nombre de clics, de ventes) : obligation de moyens (article IX).

B.4 Propriété des créations graphiques

L'article XII s'applique. **Cas des logos, identités visuelles et supports imprimés** : après **paiement complet**, le client peut les utiliser **sans limite de durée** pour son activité ; Sleaty garde le droit d'auteur et ses fichiers de travail. Une **cession complète des droits** (avec les fichiers sources) est possible si elle est prévue au devis.

B.5 Développement sur mesure

Le code développé par Sleaty lui appartient (article XII) ; le client reçoit un droit d'usage pour le projet prévu. Les logiciels de tiers (WordPress, Odoo, extensions…) restent soumis à leurs propres licences.

Annexe C — Conditions particulières « Services informatiques et télécoms » (Sleaty Office)

C.1 Ce que couvre cette annexe

Les services de Sleaty Office : interventions informatiques, matériel (vente et **location**), lignes internet, téléphonie (3CX), forfaits mobiles, licences d'éditeurs (Microsoft 365, antivirus…), sauvegarde cloud et autres abonnements informatiques. Le tableau de l'article C.12 dit, produit par produit, quelle durée et quelle règle de résiliation s'appliquent. Les prix sont ceux du devis ou de l'offre acceptés.

C.2 Durée déterminée et engagement

1. Beaucoup de services de Sleaty Office sont des **contrats à durée déterminée avec engagement** : **1 an**, **3 ans** ou **5 ans** selon le produit.
2. **Le devis ou le contrat fixe, pour chaque produit** : la durée d'engagement, le prix par période, le **prix total sur la durée d'engagement**, la périodicité de facturation (mensuelle, trimestrielle, annuelle) et le préavis. Ce qui est écrit sur le devis accepté prime sur le tableau de l'article C.12.
3. Pendant l'engagement, le client paie le service jusqu'au bout de la durée choisie, sauf résiliation anticipée selon l'article C.4.

C.3 Point de départ, renouvellement et préavis

1. **Point de départ** : l'engagement commence le jour où le service est **activé ou livré** (ligne active, licence ouverte, centrale téléphonique en service, matériel installé). Cette date figure sur la première facture et dans My Sleaty.
2. **Renouvellement** : à la fin de la durée initiale (1, 3 ou 5 ans), le contrat se **renouvelle tacitement pour 1 an, puis d'année en année**, sauf résiliation

dans le délai de préavis.

3. **Préavis** : **3 mois avant l'échéance** (fin de la durée initiale ou d'une année de renouvellement), par écrit (article XVI), sauf autre préavis écrit sur le devis.
4. **Rappel** : Sleaty envoie un **rappel par e-mail au moins 1 mois avant la date limite de préavis**.
5. **Pour les particuliers** et, pour les services de télécom, pour certaines **petites entreprises** : la loi limite la durée d'engagement, les frais de sortie et le préavis, et permet de résilier après la durée initiale sans attendre l'échéance (voir C.4.5).

C.4 Résiliation anticipée (avant la fin de l'engagement)

1. Le client peut demander à arrêter un service **avant la fin de son engagement**. Il le fait par écrit (article XVI) ; Sleaty confirme la date de fin et le montant dû.
2. **Pour les professionnels** : le client paie **les mois restants** jusqu'à la fin de l'engagement en cours (durée initiale ou année de renouvellement). Le montant est calculé sur le dernier prix mensuel facturé ; il est facturé en une fois à la date de fin.
3. **Location de matériel** : en plus, le matériel est **restitué** selon l'article C.5.
4. **Changement de service chez Sleaty** : si le client passe à un service plus complet chez Sleaty (par exemple une ligne plus rapide), l'ancien engagement est repris dans le nouveau, **sans indemnité**.
5. **Ce que la loi impose** : la règle du point 2 vaut pour les professionnels. Elle ne s'applique pas telle quelle :
   - **aux particuliers** : une indemnité de sortie ne peut pas être disproportionnée, et un abonnement renouvelé tacitement peut être arrêté sans frais excessifs ;
   - **aux services de communications électroniques** (lignes internet, téléphonie, mobile) fournis à des **consommateurs** et, selon les cas, à des **petites entreprises** : la loi limite la durée d'engagement initiale (24 mois au plus pour un consommateur), le droit de résilier et les frais de résiliation. Pour ces clients, ce sont ces règles légales qui s'appliquent.

C.5 Location de matériel (par exemple un pare-feu)

1. **Propriété** : le matériel loué reste **la propriété de Sleaty** (ou de son fournisseur) pendant toute la location et après. Le client ne peut ni le vendre, ni le prêter, ni le donner en garantie.
2. **Ce que le prix comprend** (par exemple : mises à jour du logiciel de l'appareil, licences de sécurité, remplacement en cas de panne non causée par le client, configuration) : ce que précise le devis.
3. **Prix total** : le devis indique le prix mensuel **et** le total sur toute la durée de la location. Ce n'est **pas un leasing financier** : aucune option d'achat cachée, aucun organisme de financement.
4. **Garde** : le client garde le matériel avec soin, à l'endroit d'installation, dans des conditions normales (électricité, température, pas d'humidité), et laisse Sleaty y accéder pour l'entretien.
5. **Assurance** : le client **assure le matériel** contre le vol, l'incendie et les dégâts (par exemple dans son assurance « bureau » ou « contenu »).
6. **Casse, perte, vol** : le client prévient Sleaty dans les **48 heures** (avec la déclaration de vol à la police s'il y a lieu). Sauf usure normale ou panne propre à l'appareil, le remplacement est facturé à la **valeur de remplacement indiquée sur le devis**, qui baisse avec le temps : **100 % pendant la 1re année** de location, puis **20 % de moins par année écoulée** (80 % la 2e année, 60 % la 3e, 40 % la 4e, 20 % la 5e).
7. **Restitution** : à la fin de la location, le client rend le matériel **dans les 15 jours**, complet (câbles, alimentation), en bon état **sauf l'usure normale**. Sleaty peut venir le reprendre ; d'éventuels frais de déplacement sont indiqués au devis ou annoncés avant. Matériel non rendu ou abîmé au-delà de l'usure normale : facturé à la valeur prévue au point 6.
8. **Données** : avant la restitution, Sleaty efface la configuration et les données du client de l'appareil.

C.6 Licences d'éditeurs (Microsoft 365, antivirus, Copilot…)

1. Les licences sont fournies sous les **conditions de l'éditeur** (Microsoft, Bitdefender…), que le client accepte en les utilisant.
2. **Microsoft 365 (offres « NCE »)** : un abonnement **annuel** ne peut pas être annulé ni réduit en cours d'année (Microsoft n'accepte l'annulation

que dans le court délai qu'il prévoit après la commande). Le client peut **ajouter** des licences à tout moment ; il ne peut **retirer** des licences qu'à l'échéance annuelle.

3. **Prix** : si l'éditeur augmente ses prix, Sleaty répercute cette hausse **à la prochaine échéance** (ou plus tôt si l'éditeur l'impose), en prévenant le client **au moins 1 mois avant**, avec la justification (article C.10).
4. À la fin de la licence, l'accès aux services de l'éditeur s'arrête ; le client récupère ses données **avant** cette date (Sleaty peut l'aider, au tarif de l'article C.9).

C.7 Lignes internet, téléphonie et mobile

1. **Fournisseur** : les lignes internet (VDSL, câble, fibre, liaisons entre sites), la téléphonie 3CX, les numéros et les forfaits mobiles reposent sur le **réseau d'un fournisseur tiers** (opérateur partenaire). Ses conditions techniques s'appliquent aussi.
2. **Activation** : les délais d'activation dépendent du fournisseur et de l'état du raccordement (travaux, visite d'un technicien). Sleaty donne une estimation, sans pouvoir la garantir.
3. **Numéros (portabilité)** : le client peut garder ses numéros en venant chez Sleaty, et les emporter en partant. Il donne les informations exactes (numéro de client chez l'ancien opérateur, titulaire). Le portage met fin au contrat chez l'ancien opérateur : les frais éventuels de cet ancien contrat restent à charge du client.
4. **Pannes du réseau** : Sleaty n'est pas responsable des pannes, coupures ou lenteurs **du réseau du fournisseur** ou d'internet ; il signale la panne au fournisseur, suit sa réparation et tient le client au courant. Les délais de réparation sont ceux du fournisseur ; Sleaty les communique au client sur demande.
5. **Numéros d'urgence** : la téléphonie par internet (3CX) **dépend de la connexion internet et de l'électricité**. En cas de coupure, les appels, **y compris vers le 112**, peuvent être impossibles, et la localisation de l'appelant peut être moins précise. Le client garde un autre moyen d'appel (par exemple un GSM).
6. **Usage normal** : les forfaits et options (Europe, appels illimités…) sont prévus pour un usage professionnel normal ; un usage abusif (revente,

centres d'appels, appels automatiques) peut être limité ou facturé selon les conditions du fournisseur.

7. **Consommations hors forfait** (appels spéciaux, international hors option, données en dépassement) : facturées au tarif du fournisseur, sur la facture suivante.

C.8 Sauvegarde cloud

1. **Ce que Sleaty fait** : il met en place la sauvegarde prévue par la formule (par exemple : Microsoft 365, machines virtuelles, espace de stockage), vérifie qu'elle tourne, et aide le client à **restaurer** ses données quand il en a besoin.
2. **Ce qui est garanti** : la sauvegarde **du périmètre choisi** (comptes, boîtes, fichiers, machines indiqués au devis), à la **fréquence** et pour la **durée de conservation** indiquées au devis ou dans l'offre.
3. **Ce qui n'est pas garanti** : les données **hors du périmètre** choisi ; les données créées et effacées entre deux sauvegardes ; les données plus anciennes que la durée de conservation ; une restauration instantanée (elle prend du temps selon le volume).
4. **Le client** signale les changements (nouvel utilisateur, nouveau serveur) pour qu'ils soient ajoutés au périmètre. Il peut demander un **test de restauration** : il est compris si le devis le prévoit ; sinon, il est facturé au tarif de l'article C.9, après accord du client.
5. **Fin du contrat** : après la fin du contrat, les sauvegardes sont supprimées. Le client demande donc, **avant** la fin, l'export de ce qu'il veut garder.
6. **Antivirus et protection (Bitdefender, EDR)** : ils réduisent fortement les risques, mais **aucune protection n'est infaillible** ; l'article XI s'applique.

C.9 Interventions

1. **Assistance à distance** et **intervention sur site** : au tarif du devis ou de l'offre en vigueur au jour de la demande (déplacement compris ou non, selon l'offre). Sleaty se connecte à distance **seulement avec l'accord du client**.

2. **Urgences, soirs, week-ends** : seulement **sur accord**, avec un **supplément annoncé avant** l'intervention.
3. Avant toute intervention, le client **sauvegarde ses données**, sauf si Sleaty gère ses sauvegardes par contrat (C.8).

C.10 Indexation des prix

1. **Chaque année**, à la **date anniversaire du contrat** (date de départ de l'article C.3), les prix des services de Sleaty Office sont **indexés**, comme un loyer, selon la formule :
   nouveau prix = prix de base × nouvel indice ÷ indice de départ
   - **prix de base** : le prix du devis accepté ;
   - **indice de départ** : l'**indice santé** belge (publié chaque mois par Statbel) du mois qui précède la signature ou l'acceptation du devis ;
   - **nouvel indice** : l'indice santé du mois qui précède la date anniversaire.
2. Le nouveau prix est annoncé sur la facture (ou par e-mail) avec le calcul. Sleaty peut choisir de ne pas indexer une année ; il ne perd pas pour autant le droit d'appliquer l'indice suivant.
3. **Dans les deux sens** : si l'indice baisse, le prix baisse dans la même proportion.
4. **Hausses des fournisseurs** : en plus de l'indexation, les hausses **imposées par un fournisseur tiers** (éditeur comme Microsoft, opérateur ou fournisseur de lignes) peuvent être **répercutées** au client, en le prévenant par écrit **au moins 1 mois avant** (ou dès que possible si le fournisseur impose un délai plus court), avec la justification. Voir aussi l'article C.6.
5. Les autres hausses de prix suivent l'article VI (préavis de 2 mois, droit de refuser).
6. Pour les **services de communications électroniques**, une hausse de prix non prévue au contrat permet aux consommateurs (et aux petites entreprises qui y ont droit) de résilier sans frais, dans les conditions prévues par la loi.

C.11 Matériel vendu

1. Le matériel vendu reste la **propriété de Sleaty jusqu'au paiement complet**.
2. Il bénéficie de la **garantie du fabricant**. **Pour les particuliers**, la **garantie légale de conformité** s'applique en plus (2 ans pour un bien neuf).
3. Les risques passent au client à la livraison ou à l'installation.

C.12 Tableau : produits → durée → résiliation → article

Pour tous les produits Sleaty Office à engagement : **renouvellement tacite d'1 an à la fois**, **préavis de 3 mois** avant l'échéance, **professionnel qui sort avant la fin : les mois restants sont dus**, prix **indexés** chaque année (C.10). Les particuliers et les services de télécom suivent les limites légales (C.4.5). Les prix sont ceux du devis ou de l'offre ; **le devis accepté fait foi**.

Produit (pôle)	Engagement initial	Après	Préavis	Sortie anticipée (professionnel)	Articles
Sauvegarde cloud : Microsoft 365, machines virtuelles, espace de stockage (Office)	**1 an**	tacite, 1 an à la fois	3 mois	mois restants	C.2 à C.4, C.8, C.10
Antivirus et protection Bitdefender, EDR (Office)	**1 an**	tacite, 1 an à la fois	3 mois	mois restants	C.2 à C.4, C.6, C.8
Forfaits mobiles et option Europe (Office)	**1 an**	tacite, 1 an à la fois	3 mois	mois restants ; **limites légales télécom**	C.2 à C.4, C.7
Microsoft 365 et Copilot (Office)	**1 an** (NCE)	tacite, 1 an à la fois	3 mois	mois restants (non annulable chez Microsoft)	C.6
Utilisateur 3CX IA (Office)	**1 an**	tacite, 1 an à la fois	3 mois	mois restants ; **limites légales télécom**	C.2 à C.4, C.7

Produit (pôle)	Engagement initial	Après	Préavis	Sortie anticipée (professionnel)	Articles
Lignes internet : VDSL, câble, fibre, liaison entre sites (Office)	**3 ans**	tacite, 1 an à la fois	3 mois	mois restants ; **limites légales télécom**	C.2 à C.4, C.7
Téléphonie 3CX : centrale, utilisateurs, numéros, numéro 0800, fax virtuel (Office)	**3 ans**	tacite, 1 an à la fois	3 mois	mois restants ; **limites légales télécom** ; numéros portables (C.7)	C.2 à C.4, C.7
Location de pare-feu (Office)	**5 ans**	tacite, 1 an à la fois	3 mois	mois restants + restitution du matériel	C.2 à C.5
Assistance à distance ; intervention sur site (Office)	sans engagement	—	—	—	C.9
Matériel vendu (Office)	—	—	—	— (particuliers : rétractation, article XVII)	C.11
Hébergement, boîte e-mail, nom de domaine, maintenance, extensions (Agency, sites hors formule)	**1 an**	tacite, 1 an à la fois	1 mois	reste de l'année en cours	A.11, XVI
Site à prix par jour : vitrine, boutique, ASBL	**1 an**	tacite, 1 an à la fois	professionnels : 1 mois ; particuliers : libre	professionnels : reste de l'année ; particuliers : résiliation libre	annexe A

Annexe D — Sleaty Consult : audits et conseil

1. Le premier échange pour cerner la situation est **sans engagement**.
2. Un audit ou une mission de conseil est une **obligation de moyens** : Sleaty analyse, explique et recommande ; le client **décide** et reste responsable de ses choix, contrats et démarches. Sleaty ne garantit pas un montant d'économies.

3. Le client fournit les documents nécessaires (contrats, factures, leasings) ; Sleaty les traite de façon confidentielle (article XIV).
4. Les rapports remis sont destinés à l'**usage interne** du client ; Sleaty en garde le droit d'auteur (article XII).
5. **Régie** : les heures sont facturées au tarif et selon les modalités du devis (y compris une éventuelle durée minimale de facturation).

Annexe E — Sleaty Admin : secrétariat et gestion administrative

1. Les **formules** sont des volumes d'heures par mois (un budget, pas une liste figée de tâches). Ce que deviennent les heures non utilisées dans le mois est précisé dans la formule ou le devis ; les heures en plus sont facturées au tarif de la formule.
2. Durée, renouvellement et préavis : ceux de la formule ou du devis ; à défaut, l'article XVI.
3. Sleaty Admin exécute les tâches confiées ; le client **reste responsable** de ses décisions, de ses déclarations, de ses paiements et des documents qu'il signe.
4. Les données traitées pour le client le sont comme **sous-traitant** (article XIII) ; confidentialité : article XIV.

Annexe F — Sleaty Print : impression

1. Chaque commande d'impression fait l'objet d'un devis ou d'un bon de commande.
2. Le client valide un **bon à tirer (BAT)**. Après sa validation, les erreurs qu'il contient (texte, coordonnées, couleurs choisies) sont sous la responsabilité du client.
3. De légers écarts de **couleur** entre l'écran et le papier, et de **quantité** (**± 5 %**), sont normaux en impression et ne sont pas des défauts.
4. Les défauts visibles sont signalés dans les **8 jours** de la livraison, avec photos. La garantie légale des particuliers reste applicable.
5. Les impressions **personnalisées** n'ouvrent pas de droit de rétractation (article XVII).

Annexe G — Modèle de formulaire de rétractation (particuliers)

(À remplir et à renvoyer seulement si vous voulez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de **Sleaty SNC**, Rue des Fondrys 8, 5660 Couvin (Belgique) — contact@sleaty.be :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous / la vente du bien ci-dessous :

- Commandé le / reçu le : .....
- Nom du particulier : .....
- Adresse du particulier : .....
- Signature du particulier (uniquement si ce formulaire est envoyé sur papier) : .....
- Date : .....

Sleaty SNC · BE0769.749.735 · Rue des Fondrys 8, 5660 Couvin · +32 (0)60 47 99 30 · contact@sleaty.be · sleaty.be — Conditions générales, version du 26 octobre 2026.