

Conditions générales Archive-IT

Belgique/Français

Date: 28-10-2022

Version: 1.0

Chapitre 1 Généralités

Définitions

Jour	Jour calendaire
Client	L'autre Partie traitant avec le Fournisseur en ce qui concerne les devis, les offres, les commandes acceptées, les missions, les Contrats et les négociations engagées pour la livraison de la Prestation du Fournisseur
Fournisseur	Archive-IT Group, la société à responsabilité limitée (en néerlandais : <i>vennootschap met beperkte aansprakelijkheid</i>) Archive-IT Group B.V., de droit néerlandais, ayant son siège social à (5953 NM) Reuver, Charles Ruysstraat 12, et les sociétés qui lui sont directement et indirectement affiliées.
Implantations	Archivage-IT SARL, 1 Rue Jean Prouvé, 54150 Val de Briey
Contrat	Tous les accords et contrats, y compris les accords-cadres, les accords individuels, les accords partiels et les missions, conclus entre le Fournisseur et le Client, ainsi que tous les actes juridiques s'y rapportant.
Parties	Fournisseur et Client
Prestation	Les prestations fournies ou à fournir par le Fournisseur et les produits fournis ou à fournir.
Par écrit	Par courrier ou e-mail
Conditions	La version la plus récente des présentes Conditions générales du Fournisseur.

Art. 1 Champ d'application des Conditions

- 1.1 Les présentes Conditions générales s'appliquent à toutes les offres, négociations, confirmations de commande et à tout contrat conclu ou à conclure en vertu duquel le Fournisseur livre au Client une Prestation de quelque nature que ce soit et sous quelque nom que ce soit.
- 1.2 Les dérogations et les avenants aux présentes Conditions générales ne sont valables que s'ils sont convenus Par écrit entre les Parties. Une telle modification (dérogation ou avenant) ne s'applique qu'au Contrat concerné.
- 1.3 Nous rejetons expressément toute condition d'achat ou autres conditions du Client et les déclarons non applicables.
- 1.4 Si une disposition des présentes Conditions est nulle ou annulée, les autres dispositions des présentes Conditions resteront pleinement en vigueur. Dans ce cas, le Fournisseur et le Client se concerteront dans le but de convenir de nouvelles dispositions pour remplacer les dispositions nulles ou annulées.
- 1.5 En cas de conflit entre le texte néerlandais des Conditions générales et ses versions

traduites, ou en cas de litige concernant l'interprétation des dispositions des présentes Conditions générales, le texte néerlandais prévaudra.

Art. 2 Offres et contrats

- 2.1 Toutes les offres et autres expressions du Fournisseur sont formulées sans engagement et n'engagent pas le Fournisseur, qu'elles contiennent ou non un délai d'acceptation, à moins qu'elles ne s'appliquent expressément Par écrit en tant qu'offre ferme, auquel cas le Fournisseur ne peut pas retirer son offre pendant la période indiquée.
- 2.2 Si une offre du Fournisseur est acceptée, chaque partie a le droit de révoquer l'offre dans les trois jours suivant la réception de l'acceptation, sans aucune forme de responsabilité pour les dommages.
- 2.3 Le Contrat entre le Fournisseur et le Client n'est conclu qu'après que le Fournisseur a donné son accord à la Prestation fournie au Fournisseur. La confirmation du Fournisseur est réputée représenter le Contrat correctement et complètement, à moins que le Client n'en informe expressément le Fournisseur Par écrit dans les trois Jours suivant la réception de la confirmation. Dans tous les cas, le Contrat est également réputé conclu si le Fournisseur prend en charge l'exécution de la commande, au vu de l'urgence de la commande. Dans ce cas, la facture à adresser par le Fournisseur au Client fera office de confirmation. Le Client ne peut alors pas contester ce mode de confirmation.
- 2.4 Des contrats peuvent également être conclus entre le Fournisseur et le Client par la signature d'un Contrat Par écrit entre les Parties.
- 2.5 Le Client garantit l'exactitude et l'exhaustivité des informations fournies au Fournisseur par lui ou en son nom, sur lesquelles le Fournisseur a fondé son offre. Le Fournisseur n'a aucune obligation d'enquêter et le Fournisseur n'est pas tenu de verser une indemnisation pour tout dommage résultant de l'inexactitude, de l'obsolescence ou de l'incomplétude de ces données, matériaux et justificatifs. Cela inclut dans tous les cas, mais sans s'y limiter, le(s) fichier(s) de référence, fichiers et supports d'archives fournis par le Client.

Art. 3 Prix

- 3.1 Tous les prix s'entendent hors taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et autres prélèvements imposés par le gouvernement, et sont hors frais de port. Tous les prix communiqués par le Fournisseur sont toujours en euros et le Client doit effectuer tous les paiements en euros.
- 3.2 Le Client ne peut invoquer aucun droit ou attente à l'égard d'un pré-calcul ou d'un devis qui lui a été soumis, sauf accord contraire Par écrit entre les Parties. Un budget disponible communiqué au Fournisseur par le Client est uniquement à considérer comme prix (fixe) déterminé entre les Parties pour les Prestations à réaliser par le Fournisseur si cela a été expressément convenu Par écrit. Les frais de transport sont indiqués séparément et sont purement indicatifs.
- 3.3 Si, selon le Contrat conclu entre les Parties, le Client est composé de plusieurs personnes physiques et/ou morales, chacune de ces personnes (morales) est solidairement tenue envers le Fournisseur de respecter le Contrat.
- 3.4 En ce qui concerne les Prestations réalisées par le Fournisseur et les montants dus par le Client à cet égard, les archives du Fournisseur font foi, sans préjudice du droit du Client de

démontrer le contraire.

- 3.5 Si le Client a une obligation de paiement périodique, le Fournisseur est en droit de modifier les prix et tarifs applicables Par écrit, soit à la date indiquée dans le Contrat, soit, si le Contrat ne prévoit pas expressément que le Fournisseur puisse ajuster les prix ou les tarifs, une fois par année civile après notification écrite préalable des nouveaux prix ou tarifs au moins trente (30) Jours avant leur entrée en vigueur. Le Client accepte que cet ajustement annuel des prix puisse se faire jusqu'à une augmentation maximale de 10% (dix pour cent) par an. Si l'augmentation dépasse 10% (dix pour cent) par an, le Client a le droit de résilier le Contrat par écrit dans un délai de quatorze (14) jours après la notification de l'ajustement avec effet à la date à laquelle les nouveaux prix et/ou tarifs prendraient effet.
- 3.6 Si, après l'envoi de la confirmation de commande ou après la conclusion du Contrat, mais avant la livraison, un ou plusieurs des facteurs dont dépendent les coûts augmentent, le Fournisseur a le droit de modifier ses prix de vente en conséquence jusqu'à un maximum de quatre-vingt (80) pour cent du prix final et de telle sorte que l'augmentation se produise pour ces composants et dans une mesure telle que l'adaptation reflète les coûts réels. Le Fournisseur informera le Client dans les meilleurs délais de la modification du prix. Si l'augmentation de prix s'élève à plus de 20 % du prix d'origine, le Client a le droit de résilier (en néerlandais : « ontbinden ») le Contrat quatorze (14) Jours après avoir pris connaissance du Contrat au moyen d'un avis Par écrit au Fournisseur. Une résiliation (en néerlandais : « ontbinding ») sur la base de ce paragraphe ne donne droit au Client à aucune indemnité de quelque nature que ce soit. En cas de résiliation comme dans la phrase précédente, le Fournisseur a droit à une indemnisation si le Contrat a déjà été partiellement exécuté.

Art. 4 Paiement

- 4.1 Le paiement doit être effectué dans les vierzehn (14) Jours suivant la date de facturation, et être viré sur le compte bancaire du Fournisseur, sauf si les Parties en conviennent autrement expressément Par écrit.
- 4.2 Le Client n'est pas en droit de suspendre un paiement quelconque ni de compenser des montants dus. Tous les paiements effectués par le Client sont d'abord déduits des frais, puis des intérêts dus et enfin du montant principal des factures impayées, sauf convention contraire Par écrit.
- 4.3 Si le Client ne paie pas les sommes dues ou ne les paie pas à temps, le Client sera en défaut (en néerlandais : « in verzuim ») sans qu'un rappel ou une mise en demeure ne soit nécessaire et devra au Fournisseur les intérêts légaux pour accords commerciaux sur le montant restant dû.

Si le Client ne paie pas, ou ne paie pas dans les délais impartis, les montants dus, il sera redevable, sans qu'une mise en demeure ou sommation quelconque soit nécessaire, le Fournisseur peut se dessaisir de la créance, auquel cas le Client, en plus du montant total restant dû, sera tenu de couvrir tous les frais judiciaires et extrajudiciaires, y compris tous les frais calculés par des experts externes. Ce qui précède s'entend sans préjudice des autres droits légaux et contractuels du Fournisseur.

Art. 5 Durée du contrat

- 5.1 Si et dans la mesure où le Contrat conclu entre les Parties est un Contrat de durée (en

néerlandais : « duurovereenkomst »), le Contrat est conclu pour la durée convenue entre les Parties, à défaut de quoi la durée d'un an s'appliquera.

- 5.2 La durée du Contrat est tacitement prolongée pour la durée correspondant à la période initialement convenue, à moins que le Client ou le Fournisseur ne résilie le Contrat Par écrit en respectant un délai de préavis de six mois avant la fin de la période concernée.

Art. 6 Confidentialité et non-débauchage de personnel

- 6.1 Le Client et le Fournisseur doivent s'assurer que toutes les informations fournies par l'autre Partie dont la confidentialité est connue ou devrait raisonnablement être connue resteront bien confidentielles. Cette clause de confidentialité ne s'applique pas au Fournisseur si et dans la mesure où il est nécessaire de fournir certaines données confidentielles à un tiers dans le cadre d'une décision judiciaire ou d'une disposition législative ou pour la bonne exécution du Contrat par le Fournisseur. La Partie qui reçoit des données confidentielles ne les utilisera qu'aux fins pour lesquelles elles lui ont été fournies. En tout état de cause, les données seront considérées comme confidentielles si l'une des Parties a indiqué qu'elles étaient confidentielles. Cette obligation est perpétuelle et continuera de s'appliquer après la fin du Contrat.
- 6.2 Le Client reconnaît que le logiciel fourni par le Fournisseur revêt toujours un caractère confidentiel et qu'il contient des secrets commerciaux du Fournisseur, de ses sous-traitants ou du fabricant du logiciel.
- 6.3 Pendant la durée du Contrat, ainsi qu'un an après la fin de celui-ci, le Client s'abstiendra d'embaucher ou d'employer, directement ou indirectement, des travailleurs du Fournisseur qui sont ou ont été impliqués dans l'exécution du Contrat, sauf accord Par écrit du Fournisseur. Cet accord peut être assorti de conditions, notamment la condition que le Client paie une indemnité raisonnable au Fournisseur.
- 6.4 En cas de manquement à l'une quelconque des obligations prévues au présent article, le Client doit au Fournisseur, sans passer par une procédure judiciaire, une amende immédiatement exigible de 50 000 € (cinquante mille euros) pour chaque manquement, sans préjudice du droit du Fournisseur d'exiger la mise en conformité du Client et/ou une indemnisation même si le montant du dommage dépasse l'amende forfaitaire, et sans être limité à ce montant.

Art. 7 Confidentialité et traitement des données

- 7.1 Si cela est nécessaire pour la réalisation du Contrat, le Client conclura un accord de traitement des données, avec des dispositions sur la manière dont le Fournisseur et le Client exécutent leurs obligations en vertu de la législation dans le domaine de la protection des données personnelles et du traitement des données.

Art. 8 Sécurité

- 8.1 Si le Fournisseur est tenu, en vertu du Contrat, de protéger d'une quelconque manière les données, cette sécurité répondra aux dispositions convenues Par écrit entre les Parties en matière de sécurité. Le Fournisseur ne garantit pas que la protection des informations sera effective et exempte de dysfonctionnements en toutes circonstances. Si le Contrat ne décrit

pas explicitement un certain mode de protection, la sécurité sera toutefois d'un niveau qui, en tenant compte de l'état actuel de la technique, sera raisonnable au vu de la sensibilité des données et des coûts liés à la mise en œuvre de ladite sécurité.

- 8.2 Les codes d'accès ou d'identification et les certificats attribués par le Fournisseur ou en son nom au Client sont confidentiels, au sens de l'article 6. Ils seront donc traités comme tels par le Client et ne seront dévoilés qu'à des membres du personnel autorisés à cet effet, au sein de l'organisation du Client. Le Fournisseur est en droit de modifier unilatéralement les codes d'accès ou d'identification et les certificats attribués.
- 8.3 Le Client protégera adéquatement ses systèmes et son infrastructure et fera tourner en permanence un logiciel antivirus. Le Client mettra régulièrement à jour et mettra à niveau ses systèmes et son infrastructure, et informera le Fournisseur de tous les détails pertinents, y compris (liste non exhaustive) les dysfonctionnements, irrégularités ou risques rencontrés.

Art. 9 Réserve de propriété et de droits, et suspension

- 9.1 Tous les produits livrés au Client restent la propriété du Fournisseur jusqu'à ce que toutes les sommes dues par le Client au Fournisseur au titre du Contrat conclu entre les Parties aient été intégralement payées au Fournisseur. Un Client agissant en tant que revendeur peut vendre et revendre tous les produits soumis à la réserve de propriété du Fournisseur dans la mesure où cela est d'usage dans le cours normal de son activité commerciale.
- 9.2 Dès que le Client manque à l'une quelconque de ses obligations envers le Fournisseur, le Fournisseur est autorisé et en droit de reprendre les produits sans autre mise en demeure. En acceptant les présentes Conditions Générales, le Client donne désormais accès au Fournisseur ou à ses mandataires au lieu où se trouvent les produits, dans le but susmentionné.
- 9.3 Les conséquences, en termes de droit de la propriété, de la réserve de propriété d'un bien destiné à l'exportation sont régies par le droit de l'État de destination si ce droit contient des dispositions plus favorables pour le Fournisseur.
- 9.4 Le cas échéant, les droits sont accordés ou transférés au Client à la condition que le Client ait payé toutes les sommes dues au titre du Contrat.
- 9.5 Le Fournisseur peut conserver les données, documents, logiciels et/ou fichiers de données reçus ou réalisés dans le cadre du Contrat, même s'il existe une obligation de délivrance ou de transfert, jusqu'à ce que le Client ait réglé toutes les sommes dues au Fournisseur.

Art. 10 Transfert du risque

- 10.1 Le risque de perte, de vol, de détournement ou de détérioration des produits, autres éléments, données (dont : identifiants, codes et mots de passe), documents, logiciels ou fichiers de données qui sont créés, livrés ou utilisés dans le cadre de l'exécution du Contrat, est transféré au Client au moment où ceux-ci sont mis à la disposition réelle du Client ou d'un mandataire du Client.
- 10.2 Pour les Prestations dont le Fournisseur continuera de disposer, ou de disposer en partie, le risque visé au paragraphe 1 repose sur le Fournisseur pour la partie dont dispose encore le Fournisseur. Le risque visé au paragraphe 1 est transféré au Client pour la part de la Prestation obtenue par le Client, ou s'ils en conservent le contrôle conjoint.

Art. 11 Propriété intellectuelle

- 11.1 Si le Fournisseur est prêt à s'engager au transfert d'un droit de propriété intellectuelle, un tel engagement n'est valable que s'il est pris formellement et Par écrit. Si les Parties ont convenu Par écrit qu'un droit de propriété intellectuelle en vigueur sur un logiciel, des sites Internet, des fichiers de données ou d'autres contenus développés spécialement pour le Client, sera transféré au Client, ce droit ne porte pas atteinte au droit ou à la possibilité du Fournisseur d'utiliser et/ou d'exploiter sans la moindre restriction pour d'autres objectifs, pour lui-même ou pour des tiers, les contenus ayant servi à la préparation de ces derniers, qu'il s'agisse des pièces, principes généraux, idées, projets, algorithmes, documentation, ouvrages, langages de programmation, protocoles, normes et autres. Le transfert d'un droit de propriété intellectuelle ne porte pas non plus atteinte au droit du Fournisseur de développer à son profit ou à celui d'un tiers des contenus comparables à, ou inspirés de, ceux réalisés au profit du Client.
- 11.2 Le Fournisseur, ses concédants de licence ou ses sous-traitants sont les dépositaires exclusifs de tous les droits de propriété intellectuelle applicables sur les logiciels, les sites Internet, les fichiers de données, les appareils, le matériel de formation, de test et d'examen ou d'autres documents tels qu'analyses, dessins, documentations, rapports, offres, ainsi que les contenus ayant servi à la préparation de ces derniers, mis au point en vertu du Contrat ou mis à la disposition du Client. Le Client acquiert les droits d'utilisation qui lui sont expressément accordés par les présentes Conditions Générales, le Contrat conclu Par écrit entre les Parties et la loi. Un droit d'usage accordé au Client est non exclusif et ne peut être transmis ni donné en gage ou concédé en sous-licence.
- 11.3 Le Client n'est pas autorisé à (faire) supprimer ou (faire) modifier une indication quelconque concernant le caractère confidentiel ou des droits d'auteurs, des marques, des dénominations commerciales ou tout autre droit de propriété intellectuelle sur des logiciels, sites Internet, fichiers de données, appareils ou matériels.
- 11.4 Même si le Contrat ne le prévoit pas expressément, le Fournisseur est toujours autorisé à intégrer des équipements techniques pour protéger les appareils, les fichiers de données, les sites web, les logiciels mis à disposition, les logiciels auxquels a accès le Client (directement ou indirectement) et autres en relation avec une restriction convenue sur le contenu ou la durée du droit d'usage de ces objets. Le Client n'est pas autorisé à (faire) supprimer ou (faire) contourner un tel (de tels) équipement(s) technique(s).
- 11.5 Le Fournisseur préserve le Client contre toute action en justice d'un tiers fondée sur une éventuelle déclaration que les logiciels, les sites Internet, les fichiers de données, les appareils ou autres matériels développés par le Fournisseur portent atteinte à un droit de propriété intellectuelle de ce tiers, à condition que le Client informe le Fournisseur Par écrit de la procédure judiciaire et du contenu de celle-ci, et que le Fournisseur se charge entièrement du règlement de l'affaire, notamment par la prise d'éventuelles mesures. À cette fin, le Client fournira les procurations, informations et la coopération nécessaires au Fournisseur afin de se défendre contre ces actions en justice. Cette obligation de préservation échoit si l'atteinte reprochée est liée (i) aux matériels mis à la disposition du Fournisseur par le Client pour l'usage, l'adaptation, le traitement ou la maintenance, ou (ii) à des modifications que le Client a apportées ou a fait apporter par un tiers aux logiciels, sites Internet, fichiers de données, appareils ou autres matériels sans l'autorisation écrite du Fournisseur. S'il est juridiquement et irrévocablement établi que les logiciels, les bases de données, les

équipements ou les matériaux développés par le Fournisseur enfreignent un droit de propriété intellectuelle ou industrielle appartenant à un tiers ou si, selon le Fournisseur, il existe un risque qu'une telle infraction se produise, le Fournisseur fera en sorte que le Client puisse continuer à utiliser sans perturbation les logiciels, bases de données, équipements ou matériaux fournis, ou leurs équivalents sur le plan fonctionnel. Toute autre obligation de préservation ou obligation de préservation plus détaillée du Fournisseur pour atteinte à un droit de propriété intellectuelle d'un tiers est exclue.

- 11.6 Le Client garantit qu'aucun droit de tiers ne s'oppose à la mise à disposition du Fournisseur d'équipements, de logiciels, de matériel destiné aux sites Web, de fichiers de données et/ou d'autres contenus et/ou concepts, à des fins d'utilisation, de maintenance, de traitement, d'installation ou d'intégration. Le Client indemnise le Fournisseur contre toute revendication d'un tiers fondée sur l'allégation qu'une telle mise à disposition, un tel usage, une telle maintenance, un tel traitement, une telle installation ou intégration porte atteinte à un droit quelconque dudit tiers.
- 11.7 Le Fournisseur n'est jamais tenu d'effectuer une conversion de données, sauf si cela a été expressément convenu Par écrit avec le Client.

Art. 12 Obligations de coopération

- 12.1 Les Parties reconnaissent que la réussite des activités dans le domaine de la technologie de l'information et de la communication dépend d'une coopération réciproque correcte et opportune. Le Client apportera toujours toute la coopération raisonnablement requise par le Fournisseur, et en temps opportun.
- 12.2 Le Client supporte le risque du choix de la Prestation à livrer par le Fournisseur. Le Client veille toujours avec le plus grand soin à ce que les exigences auxquelles la Prestation du Fournisseur doit répondre soient correctes et complètes. Les dimensions et les données indiquées dans les dessins, images, catalogues, sites Web, devis, matériel publicitaire, fiches de normalisation, etc. n'engagent pas le Fournisseur, sauf indication contraire explicite du Fournisseur.
- 12.3 Si le Client déploie du personnel et/ou des mandataires dans l'exécution du Contrat, ces personnels et mandataires auront les connaissances et l'expérience nécessaires. Si des employés du Fournisseur effectuent des activités sur le site du Client, le Client veillera à mettre à disposition gratuitement et en temps opportun les équipements nécessaires, comme un local de travail équipé d'installations informatiques et de réseau. Le Fournisseur n'est pas responsable des préjudices ou frais dus à des erreurs de transmission, à des dysfonctionnements ou à l'indisponibilité de ces installations, sauf si le Client prouve que ces préjudices ou frais résultent d'une intention ou imprudence délibérée (en néerlandais : « bewuste roekeloosheid ») de la part de la direction du Fournisseur.
- 12.4 L'espace de travail et les installations satisferont à toutes les exigences légales. Le Client indemnise le Fournisseur contre toute revendication de tiers, notamment des employés du Fournisseur, qui dans le cadre de l'exécution du Contrat auraient subi des dommages consécutifs à des actes ou des négligences du Client, ou à des situations dangereuses dans l'organisation du Client. Avant le début des travaux, le Client informera les travailleurs engagés par le Fournisseur des règles d'entretien et de sécurité applicables au sein de son organisation.

- 12.5 Si le Client met des logiciels, des équipements ou d'autres ressources à la disposition du Fournisseur dans le cadre de la Prestation, le Client est responsable d'obtenir toutes les licences ou autorisations nécessaires à l'égard de ces ressources, dont le Fournisseur pourrait avoir besoin.
- 12.6 Le Client est responsable de la gestion, y compris de la vérification des réglages, de l'utilisation des Prestations fournies par le Fournisseur et de la manière dont les résultats de la Prestation sont utilisés. Le Client est en outre responsable des instructions données aux utilisateurs et de leur application par les utilisateurs.
- 12.7 Le Client installera, aménagera, paramétrera et réglera le logiciel (auxiliaire) requis sur ses propres équipements et si nécessaire, adaptera les équipements utilisés à cette fin, les autres logiciels (auxiliaires) et l'environnement d'exploitation, et mettra en le degré d'interopérabilité qu'il souhaite.

Art. 13 Obligation d'information

- 13.1 Afin de permettre au Fournisseur d'exécuter correctement le Contrat, le Client fournira toujours au Fournisseur en temps opportun toutes les données ou informations raisonnablement demandées par le Fournisseur.
- 13.2 Le Client garantit l'exactitude et l'exhaustivité des données, informations, concepts et caractéristiques qu'il communique au Fournisseur. Si les données, informations, concepts ou caractéristiques fournis par le Client contiennent des inexactitudes manifestes pour le Fournisseur, le Fournisseur doit revenir vers le Client pour s'enquérir de ces inexactitudes manifestes.
- 13.3 Dans un souci de continuité, le Client désignera un ou des interlocuteur(s) qui exerceront cette fonction pendant la durée des activités du Fournisseur. Les interlocuteurs du Client posséderont l'expérience nécessaire, les connaissances spécifiques en la matière et une compréhension des objectifs visés par le Client.
- 13.4 Le Fournisseur est seulement tenu de fournir périodiquement des informations au Client sur l'exécution des activités par l'intermédiaire de l'interlocuteur désigné par le Client.

Art. 14 Groupes de projet et groupes de pilotage

- 14.1 Si les deux Parties participent à un groupe projet ou à un groupe de pilotage par le biais d'un ou plusieurs travailleurs déployés par elles, les informations seront fournies de la manière convenue pour le groupe de projet ou de pilotage.
- 14.2 Les décisions prises dans un groupe de projet ou de pilotage auquel participent les deux Parties n'engagent le Fournisseur que si la prise de décision est conforme à ce qui a été convenu à cet égard Par écrit entre les Parties ou, en l'absence d'accords Par écrit à cet égard, si le Fournisseur a accepté les décisions Par écrit. Le Fournisseur n'est jamais tenu d'accepter ou d'exécuter une décision si, à son avis, celle-ci est incompatible avec le contenu et/ou la bonne exécution du Contrat.
- 14.3 Le Client garantit que les personnes désignées par ses soins pour faire partie d'un groupe de projet ou d'un groupe de pilotage sont habilitées à prendre des décisions qui engagent le Client.

Art. 15 Délais, livraisons partielles et tournées d'enlèvement

- 15.1 Le Fournisseur s'efforcera, dans la mesure du possible, de respecter les délais (de livraison), les dates (de livraison) et le nombre de livraisons partielles ou de tournées d'enlèvement indiqués par ses soins ou convenus entre les Parties, qu'ils soient limite ou non. Les délais (de livraison) intermédiaires, les dates (de livraison), le nombre de livraisons partielles et de tournées d'enlèvement indiqués par le Fournisseur ou convenus entre les Parties sont toujours ceux auxquels aspire le Fournisseur, ne constituent pas une obligation de résultat et ont toujours un caractère indicatif. 15.2 En cas de risque de dépassement d'un délai quelconque, le Fournisseur et le Client se concerteront afin de discuter des conséquences de cet éventuel dépassement, afin d'organiser la suite des événements.
- 15.2 Dans tous les cas, y compris si les Parties ont convenu d'une date (de réception) ou d'un délai (de livraison) limites, le Fournisseur ne sera en défaut pour non-respect d'une date ou d'un délai qu'après une mise en demeure écrite par le Client, dans laquelle le Client accorde un délai raisonnable au Fournisseur pour remédier à sa défaillance (concernant ce qui a été convenu), et une fois ce délai raisonnable écoulé. La mise en demeure doit comporter une description du manquement la plus détaillée et complète possible, afin de permettre au Fournisseur d'apporter une solution adéquate.
- 15.3 S'il a été convenu que la réalisation des activités déterminées se ferait en plusieurs phases, le Fournisseur est en droit de reporter le début des activités qui se rapportent à une certaine phase jusqu'au moment où les résultats de la phase précédente auront été approuvés Par écrit par le Client.
- 15.4 Si l'exécution du Contrat se déroule par phases, y compris des livraisons partielles et plusieurs tournées d'enlèvement, le planning du Fournisseur déterminera les autres éléments. Le Fournisseur n'est pas tenu de respecter une date (de livraison) ou un délai (de livraison) définitifs et si le Client demande une modification du contenu ou de l'étendue du Contrat (travaux supplémentaires, modification des caractéristiques, modification du planning, livraisons multiples ou autres livraisons partielles, tournées d'encaissement multiples ou autres, etc.) ou si un changement dans l'approche de l'exécution du Contrat ont été convenus, ou si le Client ne remplit pas ses obligations découlant du Contrat, ou ne le fait pas dans les délais ou pas en totalité. Le fait que (la demande de) surcroît de travail soit faite pendant l'exécution du Contrat n'est jamais pour le Client un motif de résolution (en néerlandais : « opzegging ») ni de résiliation (en néerlandais : « ontbinding ») du Contrat.

Art. 16 Résolution et résiliation du Contrat

- 16.1 Chacune des Parties est en droit de résilier (en néerlandais : « ontbinden ») le Contrat en raison d'un non-respect du Contrat uniquement si, dans tous les cas après une mise en demeure Par écrit la plus détaillée possible mentionnant un délai raisonnable pour remédier à la défaillance, l'autre Partie reste en défaut à l'égard du respect des obligations essentielles issues du contrat.
- 16.2 Le Fournisseur est en droit de résilier le Contrat sans mise en demeure Par écrit si le Client ne remplit pas une obligation essentielle en vertu du Contrat. Seules les obligations de paiement du Client et toutes les obligations de coopération et/ou de fourniture d'informations par le Client ou un tiers engagé par le Client sont des obligations essentielles

- au titre du Contrat.
- 16.3 Si le Client a déjà reçu des Prestations pour l'exécution du Contrat au moment de la résiliation, ces Prestations et les obligations de paiement y afférentes ne feront pas l'objet d'une annulation, à moins que le Client ne prouve que le Fournisseur est en défaut à l'égard de ces Prestations. Les montants facturés par le Fournisseur avant la résiliation et en rapport avec qu'il a déjà accompli ou fourni en exécution du Contrat demeurent dus en totalité dans le respect des dispositions de la phrase précédente et deviendront immédiatement exigibles et dus au moment de la résiliation.
 - 16.4 Si un Contrat qui, par sa nature et son contenu, ne prend pas fin une fois rempli a été conclu pour une durée indéterminée, il peut être résilié Par écrit par l'une ou l'autre des Parties après consultation et indication des raisons. Si aucun délai de résolution n'a été convenu entre les Parties, un délai de préavis raisonnable doit être accordé au moment de la résolution. Le Fournisseur ne sera jamais tenu de verser une quelconque indemnité pour cause de résolution.
 - 16.5 Le Client n'est pas en droit de procéder à la résolution prématurée d'un Contrat de services conclu pour une durée déterminée.
 - 16.6 Chacune des Parties peut résilier intégralement le Contrat par Ecrit avec effet immédiat sans mise en demeure si l'autre Partie est déclarée en faillite, si la société de l'autre Partie est dissoute dans le cadre d'une procédure de scission ou de fusion au sens du Livre 12 du Code Belge des Sociétés et Associations. Le Fournisseur peut également résilier la convention sans mise en demeure avec effet immédiat si le contrôle, au sens de l'article 1:14 du Code des Sociétés et Associations, sur la société du Client change directement ou indirectement.
 - 16.7 Le Fournisseur ne sera jamais tenu de rembourser les sommes déjà perçues ou de verser des dommages et intérêts en raison de la résiliation visée au présent paragraphe.

Art. 17 Responsabilité du Fournisseur

- 17.1 En cas d'inexécution manifestement imputable au Fournisseur – y compris tout manquement à l'exécution d'une obligation de garantie expressément convenue Par écrit avec le Client – ou en cas d'acte illicite de sa part, le Fournisseur est exclusivement tenu de verser une indemnité qui ne dépasse pas la valeur facturée, hors TVA, de la Prestation livrée à la suite de laquelle ou à l'occasion de laquelle le dommage a été causé. Si le Contrat est principalement un Contrat dit « de durée » (en néerlandais : « duurovereenkomst ») en cours depuis plus d'un (1) an, le prix stipulé pour ce Contrat sera établi sur base du total des paiements (hors TVA) prévus pour un (1) an. Le Fournisseur n'est pas responsable de l'indemnisation d'un quelconque dommage si le Client manque à une quelconque de ses obligations envers le Fournisseur au moment où le dommage susmentionné se produit. La limitation de responsabilité telle que déterminée dans la première phrase ne s'applique pas en cas d'intention, de faute grave, de négligence ou de faute lourde du Fournisseur lui-même dans l'exécution du Contrat, y compris expressément ses cadres et responsables.
- 17.2 Le Fournisseur ne peut être tenu responsable que des dommages directs, à l'exclusion expresse des dommages indirects. Par dommages indirects, on entend : la perte de profits ou le préjudice d'image, la perte de chiffre d'affaire, les dépenses imprévues, les économies

manquées, le manque à gagner, les dommages consécutifs (également avec des tiers), toute autre forme de perte financière, y compris, mais sans s'y limiter, les frais de recouvrement extrajudiciaires complets et l'intégralité des frais judiciaires, toutes réclamations éventuelles de tiers, y compris – mais sans s'y limiter – le Client et les membres du personnel du Client, les dommages corporels, les dommages matériels, la perte de valeur ajoutée, les dommages liés à l'utilisation de biens, de matériaux ou de tiers logiciels prescrits par le Client au Fournisseur.

- 17.3 Toute responsabilité pour les dommages au sens le plus large du terme, qu'ils soient ou non causés intentionnellement ou par négligence grave de la part de tiers, s'ils ont été déployés par le Fournisseur dans le cadre de l'exécution du Contrat, est totalement exclue. Le Client doit expressément indemniser le Fournisseur contre toutes les réclamations éventuelles de tiers, y compris, mais sans s'y limiter, les employés du Client, en ce qui concerne tout dommage causé par ou en relation avec la Prestation, sauf si le dommage est intentionnel, dû à une faute grave ou une négligence de la part du Fournisseur lui-même dans l'exécution du Contrat, y compris ses cadres et responsables.
- 17.4 L'indemnisation énoncée au paragraphe précédent implique également que le Client est tenu de couvrir tous les frais d'assistance juridique et autres, encourus par le Fournisseur pour se défendre contre une demande de dommages-intérêts d'un tel tiers.
- 17.5 Le Fournisseur n'est jamais responsable de tout dommage lié à l'altération, la destruction ou la perte de données ou documents du Client, à moins que le dommage ne soit dû à une intention délibérée ou à une négligence grave du Fournisseur lui-même dans l'exécution du contrat.
- 17.6 Tous les conseils, instructions, déclarations et annonces donnés par le Fournisseur concernant les qualités, les propriétés et l'utilisation possible des Prestations fournies par le Fournisseur ne l'engagent en aucune façon. Le Fournisseur ne pourra en aucun cas être tenu responsable de tout dommage résultant des conseils ou informations précités fournis et le Client est tenu d'indemniser le Fournisseur contre toutes réclamations de tiers à cet égard.
- 17.7 Les exclusions et limitations de responsabilité du Fournisseur décrites dans les paragraphes précédents du présent article sont sans préjudice des autres exclusions et limitations de responsabilité du Fournisseur, telles que décrites dans les présentes Conditions générales.
- 17.8 Pour qu'un quelconque droit à indemnisation soit recevable, le Client doit toujours signaler le dommage Par écrit au Fournisseur dès que possible après qu'il se soit produit. Toute demande d'indemnisation visant le Fournisseur est caduque du simple fait de l'expiration d'un délai de vingt-quatre (24) mois à compter de la survenance de la réclamation, sauf si le Client a intenté une action en réparation du dommage avant l'expiration de ce délai.
- 17.9 Le Client indemnise le Fournisseur contre toutes les réclamations de tiers en responsabilité du fait du produit, résultant d'un défaut d'un produit ou d'un système fourni par le Client à un tiers, et qui comprenait également des Prestations, des logiciels ou d'autres matériaux fournis par le Fournisseur, à moins que et dans la mesure où le Client prouve que le dommage a été causé par cette Performance, ce logiciel ou tout autre matériel.
- 17.10 Les dispositions du présent article ainsi que toutes les autres limitations et exclusions de responsabilité citées dans les présentes Conditions générales s'appliquent également au profit de toutes les personnes (morales) auxquelles le Fournisseur fait appel dans l'exécution du Contrat.

Art. 18 Force majeure

- 18.1 La force majeure, quelle qu'elle soit, autorise le Fournisseur, à sa discrétion, soit à dépasser le délai de livraison ou d'exécution, soit à résilier (en néerlandais : « ontbinden ») le Contrat conclu avec le Client, sans que le Fournisseur soit tenu de verser une quelconque indemnité de ce fait.
- 18.2 Les cas de force majeure, de la part du Fournisseur, peuvent dans tous les cas être : un manque de personnel, une grève ou la maladie du Personnel du Fournisseur et des tiers engagés par lui, des perturbations techniques de l'entreprise, une dévaluation de la monnaie, un incendie, des actes de guerre, des inondations, des grèves, une pénurie de matières premières, des blocages, des interdictions d'importer et d'exporter, une épidémie, une pandémie, des mesures gouvernementales, des difficultés de transport, des erreurs matérielles, la non-livraison ou livraison tardive au Fournisseur des produits, matières premières ou autres articles à livrer au Client par des tiers, une crise de l'énergie, une saisie de stocks, un inventaire – y compris chez des tiers –, des interruptions d'activité, des restrictions ou cessation des livraisons par les services publics, des manifestations syndicales, une grève du zèle ou grève-éclair, des problèmes imprévus de production ou de transport, d'autres perturbations opérationnelles chez le Fournisseur et des tiers, des problèmes de liquidité chez le Fournisseur et des tiers, des faits de guerre, l'insuffisance de l'activité, les équipements, logiciels ou matériels de tiers défectueux dont l'utilisation a été prescrite par le Client au Fournisseur, les dysfonctionnements d'Internet, des réseaux de données, des installations de télécommunication ainsi que toute autre circonstance qui ne dépend pas uniquement de la volonté du Fournisseur.
- 18.3 Si la situation de force majeure dure plus de quatre (4) mois, les deux Parties ont le droit de résilier (en néerlandais : « ontbinden ») le Contrat au moyen d'une déclaration Par écrit énonçant cela, auquel cas le Fournisseur ne devra aucune indemnité au Client.
- 18.4 Le Fournisseur a également le droit d'invoquer la force majeure si la circonstance qui empêche (la poursuite de) l'exécution se produit après que le Fournisseur aurait dû remplir son obligation.
- 18.5 Si, au moment de la résiliation (en néerlandais : « ontbinding ») en vertu du présent article, une partie du Contrat a déjà été exécutée par le Fournisseur, le Client est tenu de payer ce qui a déjà été livré à hauteur du prix convenu et il doit régler en sus les frais déjà encourus par le Fournisseur, le Client étant tenu de payer cette facture comme s'il s'agissait d'un Contrat séparé.

Art. 19 Modifications, surcroît de travail et annulation

- 19.1 Les modifications et avenants aux contrats conclus ne sont effectifs que s'ils ont été expressément convenus Par écrit par le Fournisseur et le Client. Après la conclusion du Contrat, ces modifications ne seront mises en œuvre Par écrit et en termes clairs par le Client au Fournisseur que si elles ont été expressément confirmées Par écrit par le Fournisseur. Si le Fournisseur décide de ne pas mettre en œuvre les modifications ou avenants précisés, sans avoir à en indiquer la raison, le Client n'aura en aucun cas le droit de résilier le Contrat en tout ou en partie et le Client restera entièrement responsable du respect du Contrat. Les modifications apportées à un Contrat peuvent entraîner des modifications du délai de livraison

- et du prix initialement convenus.
- 19.2 Le Fournisseur est en droit de facturer au Client un surcroît de travail résultant de la modification ou de l'ajout de travaux sur les instructions du Client ou parce que cela était strictement nécessaire de l'avis du Fournisseur.
- 19.3 Si le Client souhaite résilier le Contrat en tout ou en partie, cela nécessite l'accord écrit exprès du Fournisseur. Si le Fournisseur peut accepter l'annulation, le Client est tenu de payer au Fournisseur tous les frais encourus en vue de l'exécution du Contrat, y compris, mais sans s'y limiter, ceux de préparation, de stockage, d'achat de matériaux, de pièces et de matières premières, y compris les salaires à verser, majorés d'une indemnité forfaitaire s'élevant à 10% du prix convenu. Le Client indemniserait également les pertes de change résultant de l'annulation si le Fournisseur a conclu un accord de change avec une banque ou un tiers dans le cadre du Contrat, le tout sans préjudice des droits du Fournisseur à une indemnisation pour l'intégralité des dommages causés par l'annulation, y compris expressément tout manque à gagner.
- 19.4 S'il est expressément convenu Par écrit entre les Parties qu'une Prestation livrée par le Fournisseur et acceptée par le Client sera reprise par le Fournisseur, le Fournisseur restituera au maximum 75 % du prix de vente, déduction faite des frais et du manque à gagner subis, sans que le Client puisse en tirer un quelconque droit. La décision de le faire ou non est exclusivement à la discrétion du Fournisseur.

Art. 20 Transfert des droits et obligations

- 20.1 Le Client n'est en aucun cas autorisé à vendre, transférer ou mettre en gage les droits et obligations qu'il détient en vertu du Contrat.
- 20.2 Le Fournisseur est autorisé à vendre, à transférer ou à mettre en gage à un tiers ses droits au paiement d'indemnisations.

Art. 21 Droit applicable et litiges

- 21.1 Les Contrats entre le Fournisseur et le Client sont régis par le droit belge.
- 21.2 Les litiges qui pourraient survenir entre le Fournisseur et le Client à la suite d'un Contrat conclu entre ces derniers ou d'autres contrats qui en sont la conséquence, peuvent être portés exclusivement devant le tribunal de l'entreprise francophone de Bruxelles, qui est seul compétent pour prendre connaissance de ces litiges.

Chapitre 2 Prestation de services

Les dispositions incluses dans ce chapitre « Prestation de services » s'appliquent, en complément de la partie générale des présentes Conditions générales, si le Fournisseur fournit des Prestations de toute nature (et qu'elles soient ou non précisées dans l'un des autres chapitres des présentes Conditions générales). Aux fins des présentes Conditions générales, « Services » désigne : tous les Services que doit fournir le Fournisseur, y compris notamment, mais sans s'y limiter, le développement, la fourniture, la gestion et/ou la maintenance de Logiciels, de produits et/ou d'autres équipements, les formations, la location et la réparation de produits, les conseils.

Art. 22 Exécution

- 22.1 Le Fournisseur s'efforcera d'exécuter ses Prestations avec soin, le cas échéant conformément aux accords et modalités définis Par écrit avec le Client. Tous les Services du Fournisseur sont rendus sur la base d'une obligation de moyens, à moins que et dans la mesure où le Fournisseur a expressément promis un résultat Par écrit dans le Contrat écrit, et si le résultat correspondant a également été décrit de manière suffisamment détaillée dans le Contrat.
- 22.2 Tous les détails fournis dans ou avec le devis du Fournisseur concernant les Services à fournir sont indiqués au mieux des connaissances du Fournisseur, mais il peut y être dérogé à tout moment au cours de l'exécution, par exemple en ce qui concerne la durée, le contenu, la portée, la nature du Service, la fréquence, la portée et la mise en œuvre du matériel, des rapports, des moments de contact, du soutien, de l'orientation et du suivi à déployer et à utiliser.
- 22.3 Si des formalités à accomplir par le Client sont nécessaires avant que les Services puissent être fournis, le Client en est responsable, y compris la remise de justificatifs, le suivi des instructions et indications du Fournisseur, les discussions préalables entre le Fournisseur et le (les employés du) Client, et les formalités administratives. Si le Client ne respecte pas cette obligation, le Fournisseur est en droit de facturer les frais engagés de ce fait, conformément à ses tarifs habituels.
- 22.4 Le Fournisseur est en droit de modifier unilatéralement le Contrat pour des motifs importants communiqués au Client dans les cinq Jours suivant la découverte de ce motif, auquel cas le Client est en droit de résilier le Contrat sans frais, à moins que le Fournisseur ne propose une alternative équivalente. Si le Client est déjà en droit d'annuler, le Client doit le faire Par écrit dans les cinq (5) Jours suivant la notification du Fournisseur. Le Fournisseur ne sera en aucun cas tenu de verser une indemnité supplémentaire.
- 22.5 En cas de surcroît de travail résultant de modifications du Service acceptées par le Fournisseur et demandées par le Client, le Fournisseur pourra facturer conformément aux tarifs convenus ou usuels.
- 22.6 Si le Fournisseur informe le Client de tout obstacle ou problème susceptible d'entraver ou d'empêcher l'exécution correcte et/ou dans les délais du Service, le Client devra remédier dans les meilleurs délais à ces obstacles ou problèmes, s'ils relèvent de la responsabilité du Client.
- 22.7 Si le Client ou un employé du Client (par exemple un participant à une formation) est absent à l'heure à laquelle il était indiqué que le Service serait fourni ou à un rendez-vous convenu entre les Parties dans le cadre de l'exécution des Services, le Client n'a pas droit

au remboursement (partiel) du montant dû.

- 22.8 Le Fournisseur n'est pas responsable des dommages ou des coûts résultant de l'utilisation ou de la mauvaise utilisation des codes d'accès ou d'identification ou des certificats, sauf si la mauvaise utilisation est le résultat direct d'une intention ou d'une faute grave du fournisseur ou de ses mandataires.
- 22.9 Si le Client n'achète pas lui-même les Services en tant qu'utilisateur (par exemple en ne participant pas lui-même à une formation), le Client doit garantir que la personne pour laquelle le Service a été acheté accepte pleinement les limitations de responsabilité du Fournisseur, telles que prévues dans le Contrat et dans les Conditions, et que cette personne doit indemniser le Fournisseur.
- 22.9 Si le Contrat a été conclu en vue d'une exécution par une certaine personne, le Fournisseur est toujours en droit de la remplacer par une ou plusieurs personnes ayant des qualifications identiques et/ou similaires.
- 22.10 Le Fournisseur n'est pas tenu de suivre les instructions du Client dans l'exécution de ses Services, en particulier s'il s'agit d'instructions qui modifient ou complètent le contenu ou la portée des Services convenus. Toutefois, si ces instructions sont effectivement suivies, les travaux concernés seront payés conformément aux tarifs habituels du Fournisseur.
- 22.11 Le Fournisseur a le droit à tout moment d'étendre, de modifier et/ou de cesser d'offrir les Services proposés. Des extensions peuvent être mises en œuvre par le Fournisseur à tout moment, ainsi que des modifications visant à maintenir les Services en conformité avec les exigences technologiques ou légales. Le Client accepte que les services gérés de manière centralisée et offerts à divers clients sur la base de la même application puissent également faire l'objet de restrictions ou d'interruptions, même s'ils ne relèvent pas de l'hypothèse de la phrase précédente. Dans ce cas, le Fournisseur s'engage, à la demande du Client qui démontre que la modification ou la suppression en question a un impact substantiel sur ses activités commerciales ou sur la raison pour laquelle le Client a conclu la convention avec le Fournisseur, à rechercher des Services de remplacement pendant la période contractuelle en cours, en concertation avec le Client.
- 22.12 Les Commandes de Services prennent fin à leur pleine exécution, ou au moment expressément déterminé par le Fournisseur et le Client.

Art. 23 Accord de niveau de service (Service Level Agreement)

- 23.1 Les éventuels accords concernant un niveau de service (Service Level Agreement) seront uniquement convenus formellement Par écrit. Le Client informera toujours immédiatement le Fournisseur de toutes les circonstances affectant ou pouvant affecter le niveau de service et sa disponibilité. L'Accord de niveau de service (en anglais Service Level Agreement), prévoit des indicateurs de performance et des exigences de qualité et est conclu pour une durée déterminée. Les Services que doit fournir le Fournisseur répondront aux exigences de performance et de qualité convenues, telles que définies dans l'Accord de niveau de service.
- 23.2 Si les Parties ont conclu des Accords de niveau de service, la disponibilité du logiciel, des systèmes et des services liés sera toujours évaluée sans tenir compte d'une mise hors service annoncée préalablement par le Fournisseur pour cause de maintenance préventive, corrective ou adaptative ou d'autres formes de services, ainsi que des circonstances indépendantes de la volonté du Fournisseur. Sauf preuve contraire apportée par le Client, la disponibilité évaluée par le Fournisseur aura valeur de preuve intégrale.

Art. 24 Sauvegarde

- 24.1 Si la prestation de service au Client comprend la réalisation de copies de sauvegarde de données du Client en vertu du contrat, le Fournisseur réalisera une copie de sauvegarde intégrale des données du Client qui sont en sa possession en respectant les périodes convenues Par écrit entre les Parties ou, à défaut, une fois par semaine. Le Fournisseur conservera la copie de sauvegarde pendant le délai convenu entre les Parties, et à défaut d'un accord à ce sujet, pendant la période habituelle chez le Fournisseur. Le Fournisseur conservera soigneusement la copie de sauvegarde, en bon père de famille.
- 24.2 Le Client reste responsable du respect de toutes les obligations légales d'administration et de conservation qui s'appliquent à son cas.

Art. 25 Installation de logiciels de Fournisseurs

- 25.1 Si les Parties en ont expressément convenu Par écrit, le Fournisseur configurera les équipements fournis par le Fournisseur au Client et/ou installera des logiciels tiers sur les équipements concernés.
- 25.2 En téléchargeant ou en utilisant le logiciel de tiers autrement que de la manière dont il a été installé par le Fournisseur sur les instructions du Client, le tout sous la seule responsabilité du Client et à l'exclusion de toute responsabilité du Fournisseur, le Client accepte les conditions (de licence) des tiers concernés.
- 25.3 Le Fournisseur ne garantit pas l'exhaustivité, l'actualité, le bon fonctionnement de ce logiciel de tiers, ni que ce logiciel ne porte pas atteinte aux droits d'autrui, ce pour quoi le Client indemniserà le Fournisseur dans son intégralité. Le Fournisseur ne garantit pas non plus la compatibilité de ce logiciel de tiers avec l'équipement et/ou l'environnement de travail du Client ni son aptitude à répondre aux exigences du Client et à ces logiciels tiers.

Chapitre 3 Services « cloud »

Outre la partie générale des présentes Conditions générales et les dispositions du chapitre « Services », les dispositions incluses dans ce chapitre « Services cloud » s'appliquent si le Fournisseur fournit des Services sous le nom de « Services cloud » ou dans le domaine des services dits « cloud », ou « dans le nuage ».

Art. 26 Définitions

26.1 Dans ce chapitre « Services cloud », les termes en majuscules suivants ont la signification suivante :

- + « Administrateur » : un Utilisateur nommé par le Client qui est responsable de la gestion du Service cloud via l'environnement de gestion et qui a le droit, au nom du Client, de conclure des accords (supplémentaires) avec le Fournisseur ;
- + « Service cloud » : les Services que doit fournir le Fournisseur, tels que décrits plus en détail dans le Contrat, sur la base desquels le Fournisseur met le logiciel à disposition « à distance » et le met à la disposition du Client via Internet ou un autre réseau de données, y compris les applications de Logiciel en tant que service (en anglais : « *Software-as-a-Service* », ou « SaaS ») ;
- + « Utilisateur » : une personne physique autorisée ou désignée par ou au nom du Client pour utiliser le Service Cloud ;
- + « Données » : toutes les informations et/ou données qui sont stockées ou échangées par le Client et/ou l'Utilisateur via le Service Cloud ;
- + « Identifiants » : les données prescrites par le Fournisseur – telles que le nom d'utilisateur et le mot de passe – qui permettent à un Utilisateur d'accéder au Service Cloud et de l'utiliser.

Art. 27 Droit d'utilisation

- 27.1 Le Fournisseur accorde au Client un droit non exclusif, non cessible, qui ne peut être mis en gage ou faire l'objet d'une sous-licence, d'accéder au Service Cloud pour le nombre d'Utilisateurs spécifié dans le Contrat.
- 27.2 Le Client nomme un ou plusieurs Administrateur(s). Seuls les Administrateurs ont accès à l'environnement de gestion du Service Cloud. Les Administrateurs sont seuls autorisés et responsables de la gestion du Service Cloud, y compris la création, la suppression et la modification des (Données des) Utilisateurs, la désactivation des Utilisateurs et la détermination de l'utilisation autorisée du Service Cloud par les Utilisateurs, ainsi que la création, l'émission et réinitialisation des identifiants de connexion.
- 27.3 Les Administrateurs ne peuvent enregistrer en tant qu'Utilisateurs que les propres dirigeants et employés du Client, les personnes employées par le Client ou autrement associées au Client. Sur première demande du Fournisseur, le Client devra démontrer que les Utilisateurs enregistrés répondent aux critères précités. La charge de la preuve en incombe au Client.

- 27.4 Le Client s'assurera que les Utilisateurs respectent strictement les réglementations et instructions du Fournisseur et qu'ils utilisent le Service Cloud de manière normale.
- Si les actions du Client ou d'un Utilisateur mettent en danger le fonctionnement du Service Cloud, le Fournisseur est en droit de bloquer l'accès de l'Utilisateur concerné ou de tous les Utilisateurs du Service Cloud sans avertissement préalable, sans être responsable des dommages causés au Client et/ou à l'Utilisateur.
- 27.5 Le Fournisseur peut apporter des modifications au contenu ou à la portée du Service Cloud, mais ne le fera que si cela est nécessaire de l'avis du Fournisseur.
- 27.6 Le Fournisseur peut continuer à fournir le Service Cloud en utilisant une version nouvelle ou modifiée du Service Cloud. Le Fournisseur n'est pas tenu de maintenir, modifier ou ajouter certaines caractéristiques ou fonctionnalités du Service Cloud spécifiquement pour le Client.
- 27.7 Si le Fournisseur apporte des modifications au contenu ou à la portée du Service Cloud ou si Le Service Cloud souhaite continuer à utiliser une nouvelle version ou une version modifiée du Service Cloud, il en informera le Client par écrit. Si le Client ne souhaite pas être d'accord avec les modifications du contenu ou de la portée du Service Cloud ou si le client souhaite poursuivre le Service Cloud en utilisant une nouvelle version ou une version modifiée du Service Cloud, le Client a le droit de résilier le Service Cloud par écrit dans un délai de quatorze (14) jours après la notification des ajustements, à compter de la date à laquelle les ajustements prendraient effet.
- 27.8 Dans la mesure où il n'a pas été expressément convenu Par écrit que le Fournisseur fournira ou fera fournir le matériel, les logiciels, les équipements périphériques et les connexions nécessaires pour permettre l'utilisation du Service Cloud, c'est le Client qui les fournira. Le Fournisseur peut fixer des exigences a minima pour lesdits équipements et connexions. Le non-respect de ces exigences est aux risques et périls du Client.
- 27.8 Le Client est responsable des actes ou omissions de tous les Utilisateurs et de leur respect de tous les termes du Contrat et des présentes Conditions.

Art. 28 Identifiants

- 28.1 Pour accéder au Service Cloud et l'utiliser, l'Utilisateur doit disposer d'Identifiants. Ces Identifiants sont fournis à l'Utilisateur par un Administrateur. Les Utilisateurs sont responsables de la confidentialité des Identifiants.
- 28.2 Les Utilisateurs peuvent modifier eux-mêmes un mot de passe.
- 28.3 Le Client est seul responsable des Identifiants et de toutes les actions effectuées via les Identifiants concernés par l'Utilisateur et/ou l'Administrateur auprès du Service Cloud. Le Fournisseur peut supposer que l'Utilisateur est bien la personne qui s'enregistre avec les Identifiants. Le Fournisseur n'est pas responsable de l'utilisation abusive ou de la perte des Identifiants. Le Client est responsable du respect des obligations de l'Utilisateur et de l'Administrateur.

Art. 29 Données

- 29.1 Les Utilisateurs déterminent quelles Données sont stockées et échangées via le Service Cloud. Le Client doit s'assurer que les Données que les Utilisateurs stockent et échangent

via le Service Cloud sont légales et ne portent pas atteinte aux droits (de propriété intellectuelle) de tiers.

Le Client indemnise le Fournisseur contre tous les dommages et coûts découlant de et/ou liés à des réclamations de tiers qui sont fondées sur l'affirmation que les Données traitées par le Client et/ou les Utilisateurs utilisant le Service Cloud enfreignent de quelque manière que ce soit les droits (de propriété intellectuelle) de tiers et/ou sont autrement illégaux.

- 29.2 L'utilisation du Service Cloud et/ou des Données se fait aux frais et aux risques et périls du Client. Le Fournisseur décline donc toute responsabilité quant au stockage ou à l'échange de Données via le Service Cloud.
- 29.3 Le Fournisseur n'est pas responsable de l'exactitude des Données saisies par les Utilisateurs, ni du respect des lois et règlements par les Utilisateurs.
- 29.4 Si le Fournisseur constate que les Données stockées ou échangées via le Service Cloud sont illégales, il supprimera ces Données ou bloquera l'accès à ces Données. Le Fournisseur n'est en aucun cas responsable des dommages qui pourraient en résulter.

Art. 30 Politique d'utilisation équitable (en anglais, « Fair Use Policy »)

- 30.1 Le Fournisseur est autorisé à imposer une Politique d'utilisation équitable (en anglais : « Fair Use Policy », ou FUP) pour ses Services Cloud afin de réguler la quantité de trafic de données. Le but d'une FUP est d'empêcher la surcharge du réseau, les abus et les inconvénients pour les autres Utilisateurs. La surcharge du réseau et les inconvénients pour les autres Utilisateurs et pour le Client peuvent être dus au fait que certains Utilisateurs individuels stockent et échangent des quantités de Données beaucoup plus importantes que la moyenne des Clients comparables. Si le Fournisseur a une FUP, le Fournisseur en informera le Client et publiera la FUP visible sur le site Web du Fournisseur et/ou dans le Logiciel/l'application auxquels la politique s'applique.
- 30.2 Le Fournisseur se réserve le droit de suspendre ou de mettre fin aux droits d'utilisation ou (l'utilisation du) Service Cloud si cela entraîne un dysfonctionnement ou un ralentissement du réseau du Fournisseur ou de tiers ou un dysfonctionnement ou un ralentissement du Service Cloud. Le Fournisseur peut, sans notification préalable au Client, bloquer l'accès ou prendre toutes autres mesures pour éliminer le dysfonctionnement ou le ralentissement, sans que le Fournisseur ne soit aucunement tenu d'indemniser quiconque.

Art. 31 Prix et paiement

- 31.1 Dans le cas d'un Service Cloud de « Software-as-a-Service », où le Fournisseur prend en charge l'hébergement, le Client verse au Fournisseur une redevance mensuelle à terme échu par Utilisateur/Licence et giga-octets, selon les tarifs applicables du Fournisseur, sauf accord exprès contraire Par écrit.
- 31.2 Dans le cas d'un Service Cloud dit « On Premises » (sur place), dont le Client assure lui-même l'hébergement (sous sa propre responsabilité et à ses frais), le Client verse au Fournisseur une redevance annuelle par Utilisateur/Licence, selon les tarifs en vigueur du Fournisseur, sauf accord exprès contraire Par écrit.
- 31.3 Sauf accord exprès contraire Par écrit, le Client peut augmenter (temporairement) le nombre de giga-octets ou le nombre d'Utilisateurs à tout moment pendant la durée du Contrat.

La compensation pour les giga-octets supplémentaires sera facturée au prorata pour le reste de la durée mensuelle. La compensation pour les Utilisateurs supplémentaires sera facturée au prorata pour le reste de la durée annuelle. Il est possible de réduire chaque année le nombre d'Utilisateurs avant le début de l'année contractuelle suivante, calculée à partir de la date de signature du Contrat ou de la confirmation de commande du Fournisseur. Cette réduction du nombre d'Utilisateurs doit être communiquée au plus tard trois (3) mois avant la date effective du renouvellement du Contrat. La réduction en cours de Contrat du nombre de giga-octets et du nombre d'Utilisateurs ne donne pas droit au remboursement du montant dû. L'augmentation et la diminution du nombre de giga-octets et du nombre d'Utilisateurs doivent être effectuées par l'Administrateur dans l'environnement de gestion du Service Cloud, dont le Client est responsable. Si le client ne souhaite pas accepter la réduction du nombre d'utilisateurs ou du nombre de giga-octets, il a le droit de résilier le Service Cloud par écrit dans les quatorze (14) jours suivant la notification de l'ajustement, avec effet à la date à laquelle les ajustements prendraient effet.

- 31.4 Le Fournisseur est en droit de modifier ses tarifs de temps à autre, jusqu'à un maximum de quatre-vingts (80) pour cent du prix final et de manière à ce que l'augmentation se produise pour les éléments et dans la mesure où l'ajustement reflète les coûts réels. Une modification du tarif applicable défavorable au Client sera annoncée par Ecrit au moins un mois avant l'entrée en vigueur de la modification. Le Client a le droit, dans un délai de quatorze (14) Jours après la notification de l'ajustement du Service Cloud, de résilier par écrit avec effet à la date à laquelle les ajustements prendraient effet.
- 31.5 L'obligation de payer les sommes dues périodiquement reste en vigueur pendant toute mise hors service ou enlèvement, comme mentionné dans les présentes Conditions générales.

Art. 32 Garantie

- 32.1 Le Fournisseur mettra tout en œuvre pour assurer une disponibilité et une accessibilité optimales du Service Cloud. Toutefois, le Fournisseur ne garantit pas que le Service Cloud est exempt d'erreurs ni qu'il fonctionne sans interruptions ni dysfonctionnements. Par « dysfonctionnement », nous entendons le non-respect, ou le défaut de respecter sans interruption, par le Service Cloud des caractéristiques expressément communiquées Par écrit par le Fournisseur, ou encore le fonctionnement non sécurisé de ce Service Cloud.
- 32.2 Le Fournisseur s'efforcera de corriger les erreurs dans le Service Cloud dans un délai raisonnable si et dans la mesure où il s'agit d'un Service Cloud développé par le Fournisseur lui-même, et où les défauts concernés ont été signalés en détail au Fournisseur Par écrit par le Client. Le cas échéant, le Fournisseur est autorisé à reporter la réparation des défauts jusqu'à ce qu'une nouvelle version du logiciel soit mise en service. Le Fournisseur ne garantit pas que les défauts du Service Cloud non développés par le Fournisseur seront corrigés. Le Fournisseur est en droit de mettre en œuvre des solutions temporaires ou à programmer moyens informatiques adaptés ou des restrictions visant à éviter les problèmes dans le Service Cloud.
- 32.3 Le Fournisseur mettra tout en œuvre pour assurer une sécurité adéquate du Service Cloud conformément à l'état de la technique, sans toutefois dégager le Client de sa propre responsabilité quant à la sécurité adéquate des systèmes, des Données et des autres informations – sensibles ou non – du Client, y compris conformément à l'article 7 et au Contrat de sous-traitance de données signé par les Parties.

- 32.4 Le Fournisseur met tout en œuvre pour offrir :
- a) un accès et/ou une utilisation du Service Cloud sans entrave, sans perturbation, rapide et ininterrompu, le Fournisseur garantissant dans tous les cas une disponibilité de 98 % ;
 - b) une transmission de données correcte et intacte ;
 - c) l'entière fiabilité, actualité et résistance au piratage du Service Cloud.
- 32.5 Le Fournisseur s'efforcera à tout moment d'adapter le Service Cloud aux modifications des lois et réglementations applicables, et ce en temps opportun.

Art. 33 Réclamations

- 33.1 Les réclamations concernant (l'utilisation du) Service Cloud doivent être soumises Par écrit au Fournisseur au plus tard quatorze (14) jours après leur découverte. Les actions en justice concernant les vices doivent être portées devant le tribunal compétent dans un délai d'un (1) an à compter de la réclamation en temps utile, sous peine de nullité.

Art. 34 Conséquences d'une violation du droit ou infraction

- 34.1 Le Fournisseur a le droit de suspendre (temporairement), de désactiver et/ou de limiter son utilisation du Service Cloud ou les droits d'utilisation du Service Cloud, si le Client et/ou l'Utilisateur ne remplit aucune de ses obligations envers le Fournisseur ou enfreint les présentes Conditions. Le Fournisseur en informera le Client à l'avance, sauf si cela ne peut raisonnablement être attendu du Fournisseur.
- 34.2 Le Fournisseur ne sera en aucun cas responsable envers le Client et/ou des tiers des conséquences de la suspension (temporaire), de la mise hors service et/ou de la limitation de l'utilisation du Service Cloud.

Art. 35 Gestion

- 35.1 Le Fournisseur est en droit de modifier le Service Cloud ou les droits d'utilisation concernant le Service Cloud.
- 35.2 Un changement qui nécessite un ajustement significatif et substantiel de la part du Client, sera communiqué au Client dans les plus brefs délais. Le Client ne peut prétendre à une indemnisation pour les dommages.
- 35.3 Si le Client indique que la modification a un impact significatif sur son utilisation et que pour cette raison il ne souhaite pas accepter la modification de ses droits d'utilisation, le Client aura le droit, dans les quatorze (14) Jours suivant la notification de la modification des droits d'utilisation, de résilier par Ecrit avec effet à la date à laquelle les modifications prendraient effet.
- 35.4 Le Fournisseur peut arrêter temporairement le Service Cloud en totalité ou en partie pour une maintenance préventive, corrective ou adaptative ou d'autres formes de service. Le Fournisseur ne doit pas laisser la mise hors service durer plus longtemps que nécessaire et, si possible, la faire intervenir en-dehors des heures normales de bureau. Le Fournisseur n'est en aucun cas responsable des dommages subis de ce fait.

Art. 36 Responsabilité

- 36.1 Le Fournisseur n'est pas responsable des dommages résultant d'une panne et/ou d'une inaccessibilité et/ou d'un dysfonctionnement résultant d'une maintenance raisonnablement requise du Service Cloud ou en relation avec celui-ci.
- 36.2 Le Fournisseur est seulement responsable pour tout dommage, y compris celles résultant de la suspension, de la cessation et/ou de la limitation (de l'utilisation du) Service Cloud, de l'accès ou des droits d'utilisation concernant le Service Cloud, comme indiqué dans les présentes Conditions générales, dans la mesure où elle résulte d'un acte intentionnel ou d'une négligence grave du Fournisseur ou de ses mandataires. Dans la mesure où la responsabilité du est prouvée, elle sera en tout état de cause limitée au montant des honoraires perçus par le Fournisseur de la part du Client au cours des douze (12) mois précédents dans le cadre de la relation contractuelle en question.
- 36.3 Le Client est responsable et éventuellement redevable de l'utilisation faite par l'Utilisateur du Service Cloud et doit indemniser le Fournisseur de tout dommage en résultant.

Art. 37 Avis de non-responsabilité

- 37.1 Le Client garantit le Fournisseur contre toutes les réclamations de tiers pour quelque raison que ce soit liée à ou découlant de l'utilisation de Services Cloud (y compris la responsabilité pour infraction aux des droits (de propriété intellectuelle), infraction aux droits à la vie privée, trafic transfrontalier de données) et lui remboursera tous les frais, dommages et amendes résultant de ces réclamation.

Art. 38 Durée et cessation du Contrat

- 38.1 Sauf accord exprès contraire Par écrit, un Contrat relatif à un Service Cloud est conclu pour une durée de trois (3) ans et est reconduit tacitement à chaque fois pour une durée d'un (1) an, sauf résiliation du Contrat par l'une des Parties Par écrit, sous réserve d'un préavis d'un (1) mois avant la fin de la durée initiale ou d'une période de reconduction.
- 38.2 Dès que le Contrat prend fin pour quelque raison que ce soit :
 - a) le Client n'a plus accès au Service Cloud ;
 - b) Le droit du Client d'utiliser le Service Cloud prend fin et le Client cessera immédiatement toute utilisation du Service Cloud ;
 - c) Le Fournisseur n'est plus responsable de la conservation des Données et les détruira dès que possible après la cessation du Contrat. Le Client peut dans tous les cas télécharger ou copier les Données depuis l'environnement Cloud avant la cessation du Contrat ;
 - d) toutes les clauses convenues ou destinées à se poursuivre après la cessation du Contrat resteront en vigueur et de plein effet.
- 38.3 En cas de cessation anticipée du Contrat, le Client remboursera tous les frais du Service Cloud à partir du moment de la résiliation du Contrat jusqu'à la fin de la durée contractuelle convenue. Ces frais dus par le Client sont dus immédiatement et exigibles en totalité.

Chapitre 4 Conditions particulières s'appliquant au Logiciel

Les dispositions incluses dans ce chapitre « Logiciel » s'appliquent, en plus de la partie générale des présentes Conditions générales, si le Fournisseur met à disposition le Logiciel autrement que sur la base d'un service Cloud. Aux fins des présentes Conditions générales, « Logiciel » désigne : les logiciels informatiques, y compris les systèmes d'exploitation, mis à la disposition du Client par le Fournisseur.

Art. 39 Droit d'usage et limitations d'usage

- 39.1 Le Fournisseur met le logiciel convenu et la documentation d'utilisation convenue à la disposition du Client pour une utilisation pendant la durée du Contrat, sur la base d'une licence d'utilisation. Le droit d'usage du logiciel est non exclusif et ne peut être transmis ni donné en gage ou en sous-licence.
- 39.2 L'obligation de mise à disposition incombant au Fournisseur et le droit d'utilisation du Client s'étendent exclusivement au code dit « objet » du Logiciel. Le droit d'usage du Client ne recouvre pas le code source du Logiciel. Le code source du Logiciel et la documentation technique créée lors du développement du Logiciel ne sont pas mis à la disposition du Client.
- 39.3 Le Client s'engage à respecter scrupuleusement les limitations convenues entre les Parties et régissant le droit d'usage du Logiciel, peu importe leur nature ou leur contenu.
- 39.4 Le Fournisseur peut exiger que le Client ne commence à utiliser le Logiciel qu'après que le Client ait obtenu un ou plusieurs codes nécessaires à son utilisation auprès du Fournisseur, de son Fournisseur ou du producteur du Logiciel. Le Fournisseur est toujours en droit de prendre des mesures techniques en vue de protéger le logiciel contre tout usage abusif et/ou contre un usage d'une autre manière ou pour des objectifs différents de ceux convenus entre les Parties. Le Client s'engage à ne jamais (faire) détourner ou (faire) enlever un dispositif technique quelconque visant à protéger le Logiciel.
- 39.5 Le Client n'est autorisé à utiliser le logiciel que pour et dans sa propre entreprise ou organisation et exclusivement dans la mesure nécessaire à l'usage visé. Le Client n'utilisera pas le Logiciel au profit de tiers, sauf accord exprès et Par écrit.
- 39.6 Le Client n'est jamais autorisé à vendre, louer, céder ou accorder des droits limités sur le Logiciel et les supports sur lesquels le Logiciel est ou sera enregistré ou de les mettre, de quelque manière que ce soit, à quelque fin que ce soit ou à quelque titre que ce soit, à la disposition d'un tiers. Le Client ne donnera pas non plus à un tiers – que ce soit à distance ou non (en ligne) – l'accès au Logiciel ni ne confiera le Logiciel à un tiers pour hébergement, même si le tiers concerné utilise le Logiciel uniquement au profit du Client.

Sur demande, le Client coopérera immédiatement à toute enquête devant être effectuée par ou au profit du Fournisseur concernant le respect des limitations d'usage convenues. Le Client accordera l'accès à ses bâtiments et systèmes à la première demande du Fournisseur. Le Fournisseur traitera en toute confidentialité les informations d'exploitation confidentielles qu'elle obtiendra dans le cadre d'un contrôle du Client ou chez le Client, pour autant que lesdites informations ne concernent pas l'usage du logiciel en tant que tel.

- 39.7 Les Parties s'assureront que le Contrat conclu entre les Parties, dans la mesure où il a pour objet la mise à disposition du Logiciel pour son utilisation, ne sera jamais considéré comme un Contrat d'achat.
- 39.8 Le Fournisseur n'est pas tenu d'effectuer la maintenance du Logiciel et/ou de fournir une assistance aux utilisateurs et/ou administrateurs du Logiciel. Si, par dérogation à ce qui précède, le Fournisseur doit également fournir une maintenance et/ou une assistance, le Fournisseur peut demander au Client de conclure un Contrat (annexe) Par écrit distinct à cet effet.
- 39.9 Le Client ne peut pas reproduire le Logiciel et peut, uniquement dans la mesure nécessaire à l'utilisation prévue du Logiciel, l'utiliser comme copie de sauvegarde (fichier de sauvegarde), laquelle copie de sauvegarde ne peut jamais être distribuée et ne peut être utilisée que pour réinstaller le Logiciel. Les articles 39.5 et 39.6 s'appliquent également à cette copie de sauvegarde.

Art. 40 Fourniture et installation

- 40.1 Sauf accord exprès contraire Par écrit, le Fournisseur installera le Logiciel chez le Client. En l'absence d'accord à cet égard, le Client installera, configurera, paramètrera, réglera, etc. le Logiciel lui-même, et, si nécessaire, adaptera l'équipement et l'environnement d'exploitation utilisés. Le Client est responsable de l'installation, de la fourniture, du paramétrage, de la mise au point, etc. et suivra strictement les instructions fournies par le Fournisseur. Toute documentation utilisateur convenue sera fournie au format papier ou numérique, au choix du Fournisseur, dans une langue à déterminer par le Fournisseur.
- 40.2 Le Fournisseur mettra le Logiciel à la disposition du Client dans un délai raisonnable après la conclusion du Contrat.

Art. 41 Acceptation

- 41.1 Si les Parties n'ont pas convenu de la réalisation d'un test d'acceptation, le Client accepte le logiciel dans l'état dans lequel il se trouve au moment de la livraison (« en l'état », en anglais : « as is, where is »), c'est-à-dire avec tous les défauts et erreurs visibles et invisibles, sous réserve des obligations du Fournisseur découlant du règlement de garantie déterminé à l'article 46. Dans le cas précité, le logiciel sera considéré comme accepté par le Client au moment de la livraison ou, si une installation par le Fournisseur a été convenue Par écrit, à l'achèvement de l'installation. Le Client assume tous les risques découlant de ou liés à l'utilisation ou aux Résultats du Logiciel.
- 41.2 Si un test d'acceptation a été expressément convenu entre les Parties Par écrit, les dispositions des paragraphes 4 à 11 du présent article s'appliquent.
- 41.3 Le terme « erreurs » utilisé dans les présentes Conditions générales désigne une non-conformité substantielle du Logiciel à l'égard des caractéristiques techniques ou fonctionnelles que le Fournisseur a communiquées formellement Par écrit et, dans le cas où il s'agit d'un logiciel partiellement ou intégralement sur mesure, à l'égard des caractéristiques techniques ou fonctionnelles convenues formellement Par écrit entre les Parties. Il n'est question d'une erreur que si le Client peut la prouver et si celle-ci est reproductible. Le Client est tenu de signaler immédiatement toute erreur. Le Fournisseur n'a aucune obligation concernant d'autres défauts dans ou sur le logiciel que celle relative

- à des erreurs au sens des présentes Conditions générales.
- 41.4 Si un test d'acceptation a été convenu Par écrit entre les Parties, la période de test est de quatorze Jours après la livraison ou, si une installation à réaliser par le Fournisseur a été convenue Par écrit, de quatorze jours après l'achèvement de l'installation. Au cours de la période de test, le Client n'est pas autorisé à utiliser le logiciel à des fins opérationnelles ou de production. Le Client réalisera le test d'acceptation convenu avec du personnel qualifié et à une échelle et un niveau suffisamment détaillés.
- 41.5 Si un test de réception a été expressément convenu Par écrit, le Client est tenu de vérifier si le Logiciel répond aux caractéristiques fonctionnelles ou techniques expressément communiquées Par écrit par le Fournisseur et, si et dans la mesure où le Logiciel est entièrement ou partiellement personnalisé, aux caractéristiques techniques et fonctionnelles expressément convenues Par écrit.
- 41.6 Le Logiciel est réputé accepté entre les Parties :
- a) si les Parties ont expressément convenu Par écrit d'un test d'acceptation : le premier Jour après la période de test, ou
 - b) si le Fournisseur reçoit un rapport de test tel que visé au paragraphe 7 du présent article avant la fin de la période de test : au moment où les erreurs mentionnées dans ce rapport de test ont été réparées, sans préjudice de la présence d'erreurs qui n'entravent pas l'acceptation conformément au paragraphe 8 du présent article, ou
 - c) si le Client utilise le logiciel à des fins opérationnelles ou de production quelconques : au moment de sa mise en service.
- 41.2 Le Client ne peut refuser le logiciel pour des raisons qui ne sont pas liées aux caractéristiques expressément convenues Par écrit entre les Parties, ou du fait de l'existence de petites erreurs, c'est-à-dire des erreurs qui n'entravent pas raisonnablement la mise en service opérationnelle ou de production du logiciel, sans préjudice de l'obligation du Fournisseur de remédier à ces défauts dans le cadre du régime de garantie visé à l'article 46. Le Client ne peut pas non plus refuser le logiciel à cause d'aspects de celui-ci qui peuvent être considérés comme purement subjectifs, par exemple les aspects esthétiques des interfaces d'utilisateur.
- 41.3 Si le Logiciel est livré et testé en plusieurs parties et/ou en plusieurs phases, la non-acceptation d'une partie et/ou d'une phase ne remettra en aucun cas en cause l'acceptation d'une autre partie et/ou d'une phase antérieure.
- 41.4 L'acceptation du logiciel d'une des manières citées dans le présent article signifie que le Fournisseur a rempli ses obligations concernant la mise à disposition et la livraison du logiciel ainsi que ses obligations concernant l'installation du logiciel, s'il a été également convenu que l'installation serait réalisée par ses soins. L'acceptation du Logiciel n'affecte pas les droits du Client en vertu de l'article 46 concernant la garantie.
- 41.5 Le Client est tenu de coopérer pleinement et en temps utile à l'exécution du test d'acceptation, et de se conformer aux instructions et consignes du Fournisseur.

Art. 42 Fin du contrat

- 42.1 Immédiatement après la fin du Contrat, le Client restituera au Fournisseur toutes les copies du Logiciel en sa possession. S'il a été expressément convenu Par écrit que le Client détruira les copies concernées à la fin du Contrat, le Client notifiera immédiatement Par écrit au Fournisseur cette destruction et adressera au Fournisseur un certificat signé pour preuve de

cette destruction. La destruction comprend également toutes les sauvegardes et copies du Logiciel effectuées. À la fin ou après la fin du Contrat, le Fournisseur n'est pas tenu de fournir une assistance en vue d'une conversion des données souhaitée par le Client.

Art. 43 Nouvelles versions

- 43.1 Uniquement en cas d'accord exprès et Par écrit, le Fournisseur mettra à la disposition du Client de nouvelles versions du Logiciel aux mêmes conditions que celles qui s'appliquaient au Logiciel d'origine.
- 43.2 Le Client est tenu de toujours installer la dernière version du Logiciel transmise par le Fournisseur, à défaut de quoi le Fournisseur ne pourra jamais être tenu pour responsable du non-fonctionnement total ou partiel du Logiciel.

Art. 44 Frais de licence

- 44.1 La redevance due par le Client pour le droit d'usage doit être payée aux échéances convenues ou, à défaut d'échéance convenue :
 - a) si les Parties n'ont pas convenu que le Fournisseur installera le Logiciel :
 - + lorsque le Logiciel est mis à disposition ; ou
 - + ou, en cas de redevances pour droit d'usage dues périodiquement, au moment de la fourniture du logiciel et ensuite au début de chaque nouvelle période de droit d'usage.
 - b) si les Parties ont expressément convenu Par écrit que le Fournisseur est responsable de l'installation du Logiciel :
 - + à l'issue de cette installation ; ou
 - + en cas de droits d'usage dus périodiquement, à l'issue de cette installation et ensuite au début de chaque nouvelle période de droit d'usage.
- 44.2 Dans la mesure où le Fournisseur détermine que l'obligation de paiement n'a pas été entièrement ou partiellement remplie, il a le droit de suspendre sa Prestation de service en tout ou en partie ou de refuser l'accès au Logiciel.

Art. 45 Modifications du Logiciel

- 45.1 Sous réserve des exceptions prévues par la loi, le Client n'est pas autorisé à modifier tout ou partie du Logiciel sans l'autorisation expresse préalable, Par écrit, du Fournisseur. Le Fournisseur est en droit de refuser de donner son accord ou de l'assortir de conditions. Le Client supporte la totalité des risques liés à toutes les modifications apportées par le Client ou par des tiers à la demande du Client – avec ou sans l'accord du Fournisseur.
- 45.2 Outre les dispositions relatives aux droits de propriété intellectuelle dans la section générale des présentes Conditions, il est interdit au Client de retirer du Logiciel tout droit d'auteur ou signe distinctif, ainsi que d'analyser le code source.

Art. 46 Garantie

- 46.1 Le Fournisseur s'efforcera de rectifier les erreurs dans un délai raisonnable si ces erreurs ont été signalées Par écrit et expliquées de manière détaillée dans un délai de trois (3) mois après la mise à disposition du Logiciel ou, si un test d'acceptation a été expressément convenu Par écrit, dans les trois (3) mois suivant l'acceptation. Le Fournisseur ne garantit que l'utilisation normale du Logiciel et ne garantit pas l'utilisation spécifiquement prévue qui diffère de celle-ci, sauf accord contraire par écrit. Le Fournisseur ne garantit pas non plus que le Logiciel est exempt d'erreurs et/ou fonctionnera sans interruption ou dysfonctionnement et/ou que toutes les erreurs seront toujours corrigées. Par « dysfonctionnement », nous entendons les cas où le Logiciel ne répond pas, ou répond avec interruption, aux caractéristiques expressément communiquées Par écrit par le Fournisseur, ou encore le fonctionnement non sécurisé de ce Logiciel. La correction des dysfonctionnements est effectuée gratuitement, sauf si le logiciel a été développé à la demande du Client autrement que pour un forfait, auquel cas le Fournisseur facturera les coûts de réparation conformément à ses tarifs habituels.
- 46.2 Le Fournisseur pourra facturer les frais de réparation selon ses tarifs habituels en cas d'erreurs d'utilisation ou d'utilisation abusive par le Client ou d'autres causes non imputables au Fournisseur. L'obligation de réparation échoit si le Client apporte ou fait apporter des modifications au logiciel sans l'autorisation écrite du Fournisseur.
- 46.3 La correction des erreurs est effectuée dans un lieu et d'une manière déterminés par le Fournisseur. Le Fournisseur est autorisé à mettre en œuvre des solutions temporaires ou des solutions logicielles de contournement, ou des restrictions permettant d'éviter les problèmes dans le Logiciel.
- 46.4 Le Fournisseur mettra tout en œuvre pour restaurer les données corrompues ou perdues de toute nature, en fonction de la disponibilité de données de sauvegarde adaptées. Toutefois, le Fournisseur ne peut garantir que les données altérées ou perdues pourront effectivement être restaurées.
- 46.5 Le Fournisseur n'a aucune obligation de contenu ou de quelque autre nature que ce soit quant à la réparation d'erreurs signalées après la fin de la période de garantie visée au paragraphe 1 du présent article.
- 46.6 S'il est décidé par un tribunal compétent qu'une (partie du) Logiciel porte atteinte aux droits d'un tiers, par exemple en matière de propriété intellectuelle, et que la responsabilité du Client est engagée ou que des frais sont engagés pour le Client à la suite de cette décision ou si, à sa seule discrétion, s'il existe une probabilité raisonnable que le Fournisseur commette une telle infraction, le Fournisseur n'est pas responsable des dommages. Le Fournisseur s'efforcera soit d'accorder au Client le droit de continuer à utiliser le Logiciel conformément au Contrat, soit de modifier le Logiciel afin que ces droits en question ne soient plus enfreints, ou de remplacer le composant en infraction par un composant qui ne porte atteinte à aucun droit, ou encore remplacer le Logiciel par un autre Logiciel équivalent sur le plan fonctionnel, sans autre responsabilité de la part du Fournisseur.
- 46.7 Si le Fournisseur ne peut pas assurer, ou seulement d'une manière trop contraignante ou onéreuse pour lui, que le Client peut continuer à utiliser le Logiciel développé par le Fournisseur lui-même sans interruption, le Fournisseur reprendra le Logiciel concerné contre crédit pour les frais d'acquisition, après déduction d'une redevance d'utilisation raisonnable. Le Fournisseur ne fera son choix à cet égard qu'après concertation avec le Client, auquel cas le Client devra détruire les copies de sauvegarde réalisées.

Art. 47 Utilisation d'applications et de services tiers

- 47.1 Le Logiciel peut permettre au Client d'accéder à ou d'acheter des applications et services tiers (« Applications tierces »). Dans ce cas, en ce qui concerne ces Applications tierces, les conditions (de licence) et les déclarations de confidentialité des tiers concernés s'appliqueront au Client. Le Fournisseur n'est en aucun cas partie à cela et le Fournisseur n'a aucun contrôle sur les Applications tierces.
- 47.2 Le Fournisseur ne garantit pas le bon fonctionnement des Applications tierces ouvertes ou achetées via le Logiciel. L'ouverture et/ou l'achat d'Applications tierces par le Client se fait entièrement aux frais et aux risques et périls du Client.

Art. 48 Logiciels d'autres Fournisseurs

- 48.1 Si et dans la mesure où le Fournisseur met un logiciel de tiers à la disposition du Client, les conditions (de licence) desdits tiers seront applicables en ce qui concerne ledit logiciel dans le cadre de la relation entre le Fournisseur et le Client, en rejetant les clauses des présentes Conditions générales en opposition aux conditions desdits tiers, à condition que le Fournisseur ait informé Par écrit le Client de l'application des conditions (de licence) desdits tiers.
- 48.2 Si et dans la mesure où les conditions de tiers sont réputées non applicables ou sont déclarées non applicables dans la relation entre le Client et le Fournisseur pour quelque raison que ce soit, les présentes Conditions générales restent applicables dans leur intégralité.
- 48.3 Le Fournisseur ne garantit pas que le logiciel tiers mentionné dans les paragraphes précédents n'enfreint pas les droits (de propriété intellectuelle) d'autres tiers.

Chapitre 5 Conditions particulières de Maintenance du Logiciel et Support

Les dispositions incluses dans ce chapitre « Logiciel et support » sont, outre la partie générale des présentes Conditions générales, la partie « particulière » de prestation contenue dans le chapitre 2 et s'appliquent si le Fournisseur exécute des Services dans le domaine de la maintenance du Logiciel et du support pour l'utilisation du Logiciel.

Art. 49 Services de maintenance

- 49.1 Si cela est expressément convenu Par écrit, le Fournisseur effectuera la maintenance du Logiciel objet du Contrat. L'obligation de maintenance comprend la réparation des erreurs dans le Logiciel au sens de l'article 41.3 et – uniquement si expressément convenu Par écrit – la fourniture de nouvelles versions et/ou mises à jour et/ou mises à niveau du Logiciel conformément à l'article 50. Le Client est toujours tenu d'installer la dernière version du logiciel mis à disposition. Le Fournisseur ne peut être tenu de remédier qu'aux erreurs et/ou dysfonctionnements du dernier logiciel mis à disposition.
- 49.2 Le Client doit signaler toute erreur et/ou dysfonctionnement dans le Logiciel en détail et sans délai. Dès réception de cette notification, le Fournisseur devra tout mettre en œuvre, conformément à ses procédures habituelles, pour corriger les erreurs et/ou apporter des améliorations aux nouvelles versions ultérieures du Logiciel. Les résultats seront mis à la disposition du Client de la manière et dans le délai déterminés par le Fournisseur, en fonction du caractère urgent et de la politique du Fournisseur relative aux versions du Logiciel et à leur diffusion. Le Fournisseur est autorisé à mettre en œuvre des solutions temporaires ou des solutions logicielles de contournement, ou des restrictions permettant d'éviter les problèmes dans le Logiciel. Le Client installera, configurera, paramètrera, réglera le Logiciel corrigé ou la nouvelle version du Logiciel mise à disposition, et, si nécessaire, ajustera l'équipement utilisé et l'environnement d'exploitation sous la seule responsabilité du Client.
- 49.3 Les dispositions des articles 46.3 et 46.4 (garantie) s'appliquent mutatis mutandis.
- 49.4 Si le Fournisseur effectue la maintenance en ligne, le Client garantira que l'infrastructure et les installations de réseau sont appropriées, et ce en temps opportun.
- 49.5 Le Client apportera toute sa coopération à la maintenance à la demande du Fournisseur, notamment en arrêtant temporairement d'utiliser le logiciel et en effectuant une sauvegarde de toutes les données.
- 49.6 Si la maintenance concerne un logiciel qui n'a pas été livré par le Fournisseur lui-même au Client, le Client mettra à disposition, si le Fournisseur le juge nécessaire ou souhaitable pour la maintenance, le code source et la documentation technique (de développement) du logiciel (y compris les modèles de données, les projets, les journaux de modifications, etc.). Le Client garantit qu'il a droit de mettre à disposition de telles informations. Le Client accorde au Fournisseur le droit d'utiliser et de modifier le logiciel, y compris le code source et la documentation technique (de développement), dans le cadre de l'exécution de la maintenance expressément convenue Par écrit.
- 49.7 La maintenance par le Fournisseur n'affecte pas la responsabilité du Client pour la gestion du Logiciel, y compris le contrôle des paramètres et de la manière dont les Résultats de l'utilisation du Logiciel sont utilisés.

Le Client installera, configurera, paramétrera, réglera et, si nécessaire, ajustera l'équipement, les autres logiciels et l'environnement utilisateurs utilisés et réalisera l'interopérabilité souhaitée par le Client.

Art. 50 Nouvelles versions du Logiciel

- 50.1 La maintenance comprend la fourniture de nouvelles versions et/ou mises à jour et/ou mises à niveau du Logiciel uniquement si et dans la mesure où cela a été expressément convenu Par écrit. Si la maintenance comprend la fourniture de nouvelles versions du Logiciel, cette mise à disposition se fera conformément aux dispositions contractuelles.
- 50.2 Trois (3) mois après la mise à disposition d'une version améliorée, le Fournisseur n'est plus tenu de corriger les erreurs de la version précédente ni de fournir un support ni/ou une maintenance par rapport à une version précédente.
- 50.3 Le Fournisseur peut exiger que pour la fourniture d'une version avec de nouvelles fonctionnalités, le Client conclue un nouveau Contrat Par écrit avec le Fournisseur et qu'une redevance supplémentaire soit payée pour ladite fourniture d'une nouvelle version du Logiciel. Le Fournisseur peut reprendre les fonctionnalités d'une version précédente du Logiciel inchangées, mais ne garantit pas que chaque nouvelle version contient les mêmes fonctionnalités que la version précédente. Le Fournisseur n'est pas tenu de maintenir, modifier ou ajouter certaines caractéristiques ou fonctionnalités du Logiciel spécifiquement pour le Client.
- 50.4 Le Fournisseur peut demander au Client de modifier son système (équipement, logiciel, environnement d'exploitation) si cela est nécessaire au bon fonctionnement d'une nouvelle version du Logiciel.

Art. 51 Services de soutien

- 51.1 Si les services du Fournisseur en vertu du Contrat incluent également une assistance (support) aux Utilisateurs, Administrateurs et/ou gestionnaires du Logiciel, le Fournisseur fournira un accompagnement par téléphone ou par e-mail concernant l'utilisation et le fonctionnement du Logiciel visé dans le Contrat. Le Fournisseur peut imposer des conditions quant aux qualifications et au nombre de personnes fournissant cette assistance. Le Fournisseur traitera les demandes d'assistance dûment justifiées dans un délai raisonnable, conformément à ses procédures habituelles. Le Fournisseur met tout en œuvre pour fournir un support correct, complet et en temps opportun. L'assistance est fournie les jours ouvrables pendant les heures de bureau habituelles du Fournisseur. Toute assistance lors de jours autres que les jours ouvrables ou en dehors des heures de bureau habituelles du Fournisseur sera facturée en tant que service de conseil, comme mentionné au chapitre 6 des présentes Conditions générales.
- 51.2 La maintenance et les autres services tels que définis dans ce chapitre seront exécutés à partir du jour de la conclusion du Contrat, sauf convention contraire Par écrit entre les Parties. En aucun cas le Fournisseur ne peut être tenu de résoudre ou de remédier à des erreurs et/ou des dysfonctionnements déjà existants ou causés par des tiers.

Art. 52 Indemnisation

- 52.1 À défaut d'un calendrier de paiements convenu expressément Par écrit, tous les montants qui

se rapportent à la maintenance du logiciel et aux autres services convenus dans le contrat, tels que définis dans ce chapitre, sont toujours dus à l'avance pour une année.

- 52.2 Les montants relatifs à la maintenance du Logiciel et des autres Services stipulés dans le Contrat tels que mentionnés dans les présentes Conditions particulières sont dus à compter du début du Contrat. La redevance pour la maintenance et d'autres services est due, que le Client ait mis en service le logiciel ou non ou qu'il ait eu recours ou non à la possibilité de maintenance ou d'assistance.

Chapitre 6 Conditions particulières en matière de conseil

Les dispositions incluses dans ce chapitre « Conseil » sont, en plus de la partie générale des présentes Conditions générales, les dispositions « particulières » concernant la prestation de services visée au Chapitre 2 et s'appliquent si le Fournisseur fournit des Services dans le domaine du conseil.

Art. 53 Mise en œuvre de services de conseil

- 53.1 Les Contrats relatifs aux Services de conseil (consultancy) sont conclus pour la durée décrite dans le Contrat et sont en tout état de cause réputés avoir pris fin dès que le Fournisseur a terminé ses services. Les délais de livraison indiqués par le Fournisseur ou les délais de livraison expressément convenus entre les Parties dépendent de divers facteurs et circonstances, tels que la qualité des données et informations fournies par le Client et la coopération du Client et des tiers concernés, et ne peuvent être considérés comme une condition résolutoire (en néerlandais : « ontbindende voorwaarden ») du Contrat. Le Fournisseur s'efforcera de respecter les délais de livraison. Toutefois, le dépassement des délais ne peut donner lieu à aucune demande de dommages-intérêts, à moins que des dispositions légales impératives ne s'y opposent.
- 53.2 Les Services du Fournisseur ne sont fournis que les jours ouvrables et pendant les heures de bureau habituelles du Fournisseur.
- 53.3 L'utilisation que le Client fait d'un conseil ou rapport de conseil émis par le Fournisseur est toujours aux risques et périls du Client. La charge de la preuve que (la manière dont) les Services de conseil ne sont pas conformes à ce qui a été expressément convenu Par écrit ou à ce que l'on peut attendre d'un prestataire de services raisonnable et compétent, incombe entièrement au Client, sans préjudice du droit du Fournisseur de fournir la preuve du contraire par tous les moyens.
- 53.4 Sans le consentement exprès préalable du Fournisseur Par écrit, le Client n'a pas le droit de communiquer à un tiers les processus de travail, les méthodes et techniques en particulier et les Services du Fournisseur en général et/ou le contenu des conseils ou rapports du Fournisseur. Le Client ne doit pas communiquer ou divulguer de toute autre façon les conseils ou les rapports du Fournisseur à un tiers.
- 53.5 Afin de permettre au Fournisseur de fournir ses Services en connaissance de cause et correctement, le Client s'engage à fournir toutes les informations nécessaires et pertinentes sur première demande. Le Fournisseur ne peut être tenu responsable des dommages causés par des informations non divulguées ou dissimulées.

Art. 54 Rapports

- 54.1 Le Fournisseur informera périodiquement le Client de l'exécution des Services de la manière convenue Par écrit. Le Client doit informer le Fournisseur Par écrit à l'avance des circonstances importantes ou pouvant intéresser le Fournisseur, telles que la méthode de rapport, les points sur lesquels le Client souhaite se pencher, la hiérarchisation des priorités par le Client, la disponibilité des ressources et du personnel du Client et des faits ou circonstances spéciaux qui peuvent ne pas être connus du Fournisseur. Le Client doit assurer

la diffusion et la consultation ultérieures des informations fournies par le Fournisseur au sein de l'organisation du Client et doit également évaluer ces informations sur la base de celles-ci et en informer le Fournisseur.

Chapitre 7 Conditions particulières concernant la formation

Les dispositions incluses dans ce chapitre « Formation » sont, outre la partie générale des présentes Conditions générales, les dispositions « particulières » concernant les services visés au chapitre 2 et s'appliquent si le Fournisseur fournit des services, sous quelque nom et de quelque manière que ce soit (par exemple sous forme électronique), dans le domaine de l'éducation, de la formation, des ateliers, des séminaires et autres (ci-après dénommés: « Formation »).

Art. 55 Inscription et annulation

- 55.1 L'inscription à une formation doit se faire Par écrit et est contraignante après confirmation de commande par le Fournisseur ou après signature d'un Contrat Par écrit.
- 55.2 Le Client est responsable du choix et de la pertinence de la formation pour les participants. Le fait qu'un participant ne possède pas les connaissances préalables requises ne remet pas en cause les obligations du Client en vertu du Contrat. Le Client est autorisé à remplacer un participant à un cours de Formation par un autre participant après autorisation explicite préalable Par écrit du Fournisseur.
- 55.3 Si le nombre d'inscriptions pour la formation le justifie, le Fournisseur est en droit de la combiner avec une ou plusieurs autres formations, ou de la reporter à une date ultérieure ou à un moment ultérieur.
- 55.4 Le Fournisseur se réserve le droit de modifier le lieu de la Formation. Le Fournisseur est en droit d'apporter des modifications au contenu et à l'organisation d'une Formation.
- 55.5 Dans le cas où le Client procède à l'annulation de la participation ou à la résiliation prématurée d'une Formation Par écrit par le Client ou les participants, les conséquences de l'annulation seront régies par l'article 19 – « Changement et surcroît de travail » et les frais d'annulation dus sont précisés dans le Contrat. Une annulation et une cessation prématurée doivent toujours se faire Par écrit. L'annulation, le défaut de présence et la cessation prématurée n'affectent pas les obligations de paiement convenues du Client envers le Fournisseur.

Art. 56 Mise en œuvre de la formation

- 56.1 Le Client accepte que le Fournisseur détermine le contenu et le niveau de la Formation.
- 56.2 Le Client doit informer les participants des obligations découlant du Contrat et des (règles de conduite) prescrites par le Fournisseur pour participer à la Formation, et s'assurer qu'ils les respectent.
- 56.3 L'admission à une Formation ne comporte aucune garantie que le programme sera complété avec succès.
- 56.4 En cas de maladie, d'empêchement ou d'absence des enseignants ou des consultants engagés, le Fournisseur mettra tout en œuvre pour assurer un remplacement équivalent ou faire une proposition alternative au Client. Le Fournisseur ne facturera alors aucun coût supplémentaire pour la fourniture des cours / jours de formation pour rattraper les cours / jours de formation

qui n'ont pas pu avoir lieu en raison d'une maladie, d'un empêchement ou d'une absence d'un enseignant, ou d'un service qui n'a pas pu être exécuté à l'heure prévue en raison d'une maladie, d'un empêchement ou d'une absence d'un consultant.

- 56.5 Si le Fournisseur utilise son propre équipement ou Logiciel dans l'exécution de la Formation, le Fournisseur ne garantit pas que cet Équipement ou ce Logiciel est exempt d'erreurs ou fonctionne sans interruption. Si le Fournisseur effectue la Formation sur le site du Client, le Client veillera à la disponibilité d'équipements et de logiciels fonctionnant correctement. L'organisation d'un examen ou d'un test ne fait pas partie du contrat.
- 56.6 Si la Formation est proposée en ligne (e-learning), les dispositions des Conditions particulières de Services Cloud contenues dans la Partie C s'appliquent mutatis mutandis, dans la mesure du possible.

Art. 57 Prix et paiement

- 57.1 Le Fournisseur peut exiger du Client qu'il paie les frais correspondants avant le début de la Formation. Le Fournisseur peut exclure les participants de la participation de la Formation si le Client ne l'a pas réglée dans les délais, ceci sans préjudice de tous les autres droits du Fournisseur.
- 57.2 Sauf si le Fournisseur a expressément indiqué que la Formation est exonérée de TVA le Client est également redevable de la TVA sur les frais. Après la conclusion du Contrat, le Fournisseur est en droit de modifier ses prix en cas de modification du régime de TVA en vigueur pour la Formation, tel qu'établi par ou conformément à la loi.

Art. 58 Réclamations

- 58.1 Les réclamations concernant les Formations doivent être communiquées au Fournisseur Par écrit dans un délai d'un (1) mois après la fin de la formation concernée, faute de quoi les droits du Client à cet égard expirent. Pour les formations, le Fournisseur doit utiliser une procédure de réclamation qui se trouve sur le site Web du Fournisseur. Le Client déclare avoir pris connaissance au préalable des présentes Conditions générales et de la procédure de réclamation et les avoir acceptées.

Données générales

Archive-IT Belgium B.V.
Koning Boudewijnlaan 20A
3500 Hasselt

info@archive-it.be

www.archive-it.be

+32 11 49 59 86