

CONDITIONS GÉNÉRALES DE MAIL TO PAY BELGIUM B.V.

l'indice ou à une autre norme incluse dans le contrat, pour la période spécifiée dans le contrat. Si l'accord ne prévoit pas explicitement que le fournisseur a la possibilité d'ajuster les prix ou les tarifs, le fournisseur est toujours

Chapitre 1 Dispositions générales

Art. 1 Applicabilité des conditions générales

- 1.1 Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les offres et accords en vertu desquels Mail to Pay (ci-après dénommé « fournisseur ») livre des biens et / ou des services de toute nature et sous quelque nom que ce soit au client.
- 1.2 Les modifications et les ajouts aux présentes conditions générales ne sont valables que si elles ont été convenues par écrit entre les parties.
- 1.3 L'applicabilité des conditions d'achat ou autres du client est expressément rejetée.
- 1.4 Si l'une des dispositions des présentes conditions générales est invalide ou annulée, les autres dispositions des présentes conditions générales resteront pleinement en vigueur. Dans ce cas, le fournisseur et le client entrent en consultation en vue de convenir de nouvelles dispositions pour remplacer les dispositions nulles ou annulées, qui sont aussi proches que possible que les anciennes dispositions et autorisées en remplacement de celles-ci.

Art. 2 Offres

- 2.1 Toutes les offres et autres expressions du fournisseur sont sans engagement, à moins que le fournisseur en ait expressément convenu autrement par écrit. Le client garantit l'exactitude et l'exhaustivité des informations fournies par lui ou en son nom au fournisseur sur lesquelles le fournisseur a fondé son offre.

Art. 3 Prix et paiement

- 3.1 Tous les prix sont hors taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et autres taxes imposées ou à imposer par les pouvoirs publics. Tous les prix indiqués par le fournisseur sont toujours en euros et le client doit effectuer tous les paiements en euros également.
- 3.2 Aucun droit ni attente ne peut être dérivé par le client d'un calcul préalable ou d'un budget établi par le fournisseur, à moins que les parties n'en conviennent autrement par écrit. Un budget disponible communiqué par le client au fournisseur ne s'applique que sous la forme d'un prix (fixe) convenu entre les parties pour les services à exécuter par le fournisseur si cela a été convenu explicitement par écrit.
- 3.3 Si, conformément à la convention conclue entre les parties, le client est composé de plusieurs personnes physiques et / ou morales, chacune de ces personnes (morales) est solidairement responsable à l'égard du fournisseur pour l'exécution du contrat.
- 3.4 En ce qui concerne les prestations fournies par le fournisseur et les montants dus par le client, les données issues de l'administration du fournisseur constituent une preuve complète, sans préjudice du droit du client de fournir la preuve du contraire.
- 3.5 S'il existe une obligation de paiement périodique de la part du client, le fournisseur est autorisé à ajuster les prix et tarifs applicables par écrit, conformément à

habilité à adapter les prix et les tarifs applicables par écrit en respectant une période d'au moins trois mois. Si, dans ce dernier cas, le client ne souhaite pas accepter l'ajustement, il est en droit de résilier le contrat par écrit dans les trente jours suivant l'avis de l'ajustement, à compter de la date à laquelle les nouveaux prix et / ou taux entreraient en vigueur.

3.5 Les parties consignent dans le contrat la ou les dates auxquelles le fournisseur a facturé le client pour l'exécution convenue. Les montants dus sont payés par le client conformément aux conditions de paiement convenues ou indiquées sur la facture. Le client n'a pas le droit de suspendre un paiement ou de déduire les montants dus.

3.7 Si le client ne paye pas les sommes dues ou ne les paie pas à temps, il est redevable d'intérêts de retard sur le montant restant dû, conformément à la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre les arriérés de paiement dans les transactions commerciales, sans qu'un rappel ou un avis de défaut ne soit exigé. Si, après un rappel ou un avis de défaut, le client continue à payer la réclamation, le fournisseur peut renoncer à la réclamation, auquel cas le client est également tenu de payer tous les frais judiciaires et extrajudiciaires, y compris tous les coûts calculés par des experts externes. Cela n'affecte pas les autres droits légaux et contractuels du fournisseur.

Art. 4 Durée de l'accord

4.1 Si et dans la mesure où l'accord conclu entre les parties est un contrat avec une durée, la convention est valable pour la durée convenue entre les parties, à défaut de quoi la durée d'un an s'applique.

4.2 La durée du contrat est tacitement prolongée pour la durée convenue à l'origine, sauf si le client ou le fournisseur met fin au contrat par écrit en respectant un délai de préavis de trois mois avant la fin de la période concernée.

Art. 5 Confidentialité et reprise du personnel

5.1 Il est interdit au client d'utiliser les données confidentielles à des fins autres que celles convenues entre les parties. Les informations que le client et le fournisseur se transmettent en relation avec les produits et services du fournisseur sont en principe confidentielles et secrètes. Le client et le fournisseur s'engagent à maintenir une confidentialité totale à l'égard de toutes les informations qu'ils acquièrent sur ou à l'égard de la contrepartie et de ses produits lors de la conclusion et de l'exécution du contrat. Le client et le fournisseur ne peuvent ni divulguer ces informations à des tiers ni les utiliser, ces obligations demeurant inchangées après la résiliation du contrat entre le client et le fournisseur. Cette interdiction ne s'applique pas au fournisseur si et dans la mesure où la communication des données pertinentes à un tiers est nécessaire à la suite d'une décision de justice, d'une disposition légale ou pour la bonne exécution du contrat par le fournisseur. S'il est nécessaire que le client et / ou le fournisseur en vertu du contrat transmettent ces informations à d'autres personnes, ils doivent s'assurer que ces autres personnes sont soumises à une obligation de confidentialité similaire. La partie qui reçoit des données confidentielles ne les utilisera qu'aux fins pour lesquelles elles ont été fournies. Les données sont en tout état de cause considérées comme confidentielles si elles sont indiquées comme telles par les parties.

5.2 Le client reconnaît que le logiciel provenant du fournisseur a toujours un caractère confidentiel et qu'il contient des secrets commerciaux du fournisseur, de ses fournisseurs ou du fabricant du logiciel.

5.3 Pendant la durée du contrat et un an après la fin de celui-ci, chacune des parties n'engagera des employés de l'autre partie qui participent ou ont participé à l'exécution du contrat que si elles ont reçu l'autorisation écrite préalable de l'autre partie, que ce soit pour travailler directement ou indirectement pour elles-mêmes. Des conditions peuvent être attachées à cette autorisation, y compris la condition que la partie qui embauche verse une indemnité raisonnable à l'autre partie.

Art. 6 Confidentialité et traitement des données

6.1 Un accord de traitement est conclu entre les parties, qui est pleinement applicable.

Art. 7 Sécurité

7.1 Si le fournisseur est tenu, en vertu de l'accord, de prévoir une forme de sécurité de l'information, cette sécurité doit être conforme aux spécifications en matière de sécurité convenues par écrit entre les parties. Le fournisseur ne garantit pas que la sécurité de l'information sera efficace en toutes circonstances, il s'agit simplement d'une obligation de moyens. En l'absence de méthode de sécurité explicitement décrite dans l'accord, la sécurité atteindra un niveau raisonnable compte tenu de l'état de la technique, la sensibilité des données et les coûts associés à la sécurisation.

7.2 Les codes d'accès et d'identification et les certificats fournis par ou au nom du fournisseur au client sont confidentiels et seront traités comme tels par le client et ne seront communiqués qu'aux employés autorisés de la propre organisation du client. Le fournisseur est autorisé à modifier les codes d'accès et d'identification attribués, ainsi que les certificats.

7.3 Le client doit sécuriser de manière adéquate ses systèmes et son infrastructure et avoir un logiciel antivirus en fonctionnement à tout moment.

Art. 8 Réserve de propriété et de droits et suspension

8.1 Toutes les marchandises livrées au client demeurent la propriété du fournisseur jusqu'à ce que toutes les sommes dues par le client au fournisseur sur la base de l'accord conclu entre les parties aient été intégralement payées au fournisseur. Le client s'engage à faire également connaître cette réserve de propriété à des tiers. Un client agissant en tant que revendeur sera autorisé à vendre et à revendre tous les articles soumis à la réserve de propriété du fournisseur dans la mesure où cela est d'usage dans le cours normal de ses activités, uniquement avec l'autorisation préalable du fournisseur.

8.2 Les conséquences de la réserve de propriété d'un bien destiné à l'exportation sur le plan de la propriété sont régies par le droit de l'État de destination si ce droit contient des dispositions plus favorables pour le fournisseur à cet égard.

8.3 Les droits sont, le cas échéant, accordés ou transférés au client à la condition que le client ait payé toutes les sommes dues en vertu du contrat.

8.4 Le fournisseur peut conserver les données, documents, logiciels et / ou fichiers de données reçus ou réalisés en vertu du contrat, malgré l'obligation existante de restitution ou de transfert, jusqu'à ce que le client ait acquitté toutes les sommes dues au fournisseur.

Art. 9 Transfert de risque

9.1 Le risque de perte, vol, appropriation illicite ou détérioration de biens, de données (y compris : noms d'utilisateur, codes et mots de passe), de documents, de logiciels ou de fichiers de données produits, fournis ou utilisés dans le cadre de l'exécution du contrat est transféré au client au moment où ils ont été placés sous le contrôle effectif du client ou d'un assistant du client.

Art. 10 Propriété intellectuelle

10.1 Si le fournisseur est disposé à s'engager à transférer un droit de propriété intellectuelle, une telle obligation ne peut être contractée que de manière explicite et par écrit. Si les parties conviennent par écrit qu'un droit de propriété intellectuelle sur les logiciels, les sites Web, les fichiers de données, les équipements ou tout autre matériel spécifiquement développé pour le client sera transféré au client, cela n'affectera ni le droit ni la capacité du fournisseur de modifier ce développement, d'utiliser et / ou d'exploiter des composants sous-jacents, principes généraux, idées, conceptions, algorithmes, documentation, travaux, langages de programmation, protocoles, normes, etc. sans aucune restriction à d'autres fins, que ce soit pour lui-même ou pour des tiers. Le transfert d'un droit de propriété intellectuelle n'affecte pas non plus le droit du fournisseur de développer pour son compte ou pour un tiers des droits similaires ou dérivés de ceux qui se réalisent ou sont réalisés pour les besoins du client.

10.2 Tous les droits de propriété intellectuelle sur les logiciels, les sites Web, les fichiers de données, les équipements, les matériels de formation, de test et d'examen ou autres, tels que les analyses, les conceptions, la documentation, les rapports, les devis, ainsi que le matériel préparatoire de ceux-ci n'en sont que du fournisseur, de ses donneurs de licence ou de ses fournisseurs. Le client obtient les droits d'utilisation explicitement accordés dans les présentes conditions générales, dans le contrat conclu par écrit entre les parties et dans la loi. Un droit d'utilisation revenant au client est non exclusif, non transférable, non cessible et non sous-licenciable. Le client n'est en aucun cas autorisé à copier l'application du fournisseur.

10.3 Le client ne doit pas (faire) supprimer ou faire modifier ou altérer les indications relatives à la nature confidentielle, aux droits d'auteur, marques, noms commerciaux ou autres droits de propriété intellectuelle du logiciel, sites Web, fichiers de données, équipements ou matériels.

10.4 Même si l'accord ne le prévoit pas explicitement, le fournisseur est toujours autorisé à introduire des dispositions techniques pour protéger le matériel, les fichiers de données, les sites Web, les logiciels mis à disposition, les logiciels

auxquels un accès (direct ou indirect) est fourni au client, et ainsi de suite, en lien avec une limitation convenue du contenu ou de la durée du droit d'utilisation de ces objets. Le client ne doit pas enlever ou faire enlever une telle provision technique ou la (faire) contourner.

10.5 Sans préjudice de l'art. 16, le fournisseur garantit le client contre toute réclamation émanant d'un tiers sur la base de l'affirmation selon laquelle les logiciels, sites Web, fichiers de données, équipements ou autres matériels développés par le fournisseur enfreignent un droit de propriété intellectuelle de ce tiers, à la condition que le client informe le fournisseur par écrit sur l'existence et le contenu de la réclamation et le traitement du dossier, y compris le règlement éventuel. À cette fin, le client doit octroyer les pouvoirs, les informations et la coopération nécessaires au fournisseur pour se défendre contre ces réclamations. Cette obligation d'indemnisation devient caduque si l'infraction présumée est liée (i) à des matériels mis à disposition par le client pour utilisation, traitement, transformation ou maintenance au fournisseur, ou (ii) à des modifications apportées par le client ou en son nom au logiciel, à un site Web, des fichiers de données, l'équipement ou tout autre matériel installé sans autorisation écrite du fournisseur. S'il est irrévocablement établi en droit que les logiciels, sites Web, fichiers de données, équipements ou autres matériels développés par le fournisseur enfreignent un droit de propriété intellectuelle appartenant à un tiers ou si le fournisseur estime qu'il y a une probabilité raisonnable que l'infraction se produise, le fournisseur veillera à ce que le client puisse continuer à utiliser les autres logiciels, sites Web, fichiers de données, équipements ou matériels livrés, ou fonctionnellement équivalents. Toute autre obligation de sauvegarde ou obligation de sauvegarde prolongée du fournisseur en cas de violation d'un droit de propriété intellectuelle d'un tiers est exclue.

10.6 Le client garantit qu'aucun droit de tiers n'empêche de mettre à la disposition du fournisseur des équipements, logiciels, matériels destinés à des sites Web, fichiers de données et / ou autres matériels et / ou conceptions, aux fins d'utilisation, de maintenance, de traitement, d'installation ou d'intégration. Le client garantit le fournisseur contre toute réclamation d'un tiers fondée sur l'affirmation selon laquelle une telle fourniture, utilisation, maintenance, traitement, installation ou intégration porte atteinte au droit de ce tiers.

10.7 Le fournisseur n'est jamais obligé de procéder à la conversion des données, sauf si cela a été expressément convenu par écrit avec le client.

Art. 11 Obligations de coopération

11.1 Les parties reconnaissent que le succès des travaux dans le domaine des technologies de l'information et de la communication dépend d'une coopération mutuelle correcte et dans les délais. Le client fournira toujours toute la coopération raisonnablement requise par le fournisseur dans les meilleurs délais.

11.2 Le client assume le risque de choisir les marchandises, biens et / ou services à fournir par le fournisseur. Le client prend toujours le plus grand soin pour garantir que les exigences auxquelles doivent satisfaire les prestations du fournisseur sont correctes et complètes. Les dimensions et les données spécifiées dans les dessins, les images, les catalogues, les sites Web, les devis, les supports publicitaires, les feuilles de normalisation, etc. ne lient pas le fournisseur, sauf indication contraire explicite de ce dernier.

11.3 Si le client utilise du personnel et / ou des assistants dans l'exécution du contrat, ce personnel et ces assistants disposeront des connaissances et de l'expérience nécessaires. Si des employés du

fournisseur effectuent des travaux sur le site du client, celui-ci doit fournir les installations nécessaires en temps voulu et gratuitement, telles qu'un espace de travail avec des installations informatiques et de réseau. Le fournisseur n'est pas responsable des dommages ou des coûts résultant d'erreurs de transmission, de dysfonctionnements ou de l'indisponibilité de ces installations, à moins que le client ne prouve que ces dommages ou coûts résultent d'une intention ou d'une imprudence délibérée de la part de la direction du fournisseur.

11.4 L'espace de travail et les installations répondront à toutes les exigences légales. Le client garantit le fournisseur contre les prétentions de tiers, y compris les employés du fournisseur, qui subissent un préjudice lié à l'exécution du contrat en raison d'actions ou d'omissions du client ou de situations dangereuses dans son organisation. Le client communiquera le statut et les règles de sécurité applicables au sein de son organisation aux employés déployés par le fournisseur avant le début des travaux.

11.5 Si le client met à la disposition du fournisseur des logiciels, équipements ou autres ressources en liaison avec les services et produits du fournisseur, il sera responsable de l'obtention de toutes les licences ou approbations nécessaires concernant ces ressources, dont le fournisseur pourrait avoir besoin.

11.6 Le client est responsable de la gestion, y compris du contrôle des paramètres, de l'utilisation des produits et / ou des services fournis par le fournisseur et de la manière dont les résultats des produits et services sont exploités. Le client est également responsable des consignes aux utilisateurs et de leur utilisation.

11.7 Le client doit installer, configurer, paramétrer, ajuster et si nécessaire modifier le logiciel (auxiliaire) requis sur son propre équipement et ajuster l'équipement, les autres logiciels (auxiliaires) et l'environnement utilisateur requis, afin de réaliser l'interopérabilité souhaitée par celui-ci.

Art. 12 Obligations d'information

12.1 Afin de permettre au fournisseur d'appliquer correctement le contrat, le client doit toujours lui fournir toutes les informations que le fournisseur peut raisonnablement attendre de manière opportune.

12.2 Le client garantit l'exactitude et l'exhaustivité des données, informations, conceptions et spécifications qu'il a fournies au fournisseur. Si les données, informations, conceptions ou spécifications fournies par le client contiennent des inexactitudes apparentes pour le fournisseur, celui-ci s'informerera auprès du client à ce sujet.

12.3 Dans le cadre de la continuité, le client désignera une ou des personnes de contact qui agiront en tant que telles pendant toute la durée des activités du fournisseur. Les contacts client auront l'expérience nécessaire, des connaissances matérielles spécifiques et un aperçu des objectifs souhaités par le client.

12.4 Le fournisseur est uniquement tenu de fournir au client des informations périodiques concernant l'exécution des travaux par l'intermédiaire de la personne de contact désignée par le client.

Art. 13 Groupes de projet et de pilotage

13.1 Si les deux parties avec un ou plusieurs employés déployés par celles-ci participent à un projet ou à un groupe de pilotage, les informations seront fournies de la manière convenue pour le projet ou le groupe de pilotage.

13.2 Les décisions prises dans un projet ou un groupe de pilotage auquel participent les deux parties ne lieront le fournisseur que si la prise de décision est effectuée conformément à ce qui a été convenu par écrit entre les parties ou, à défaut

d'accords écrits à cet égard, si le fournisseur a accepté les décisions par écrit. Le fournisseur n'est jamais obligé d'accepter ou d'appliquer une décision si, à son avis, cela est incompatible avec le contenu et / ou la bonne exécution du contrat.

13.3 Le client garantit que les personnes désignées par lui pour faire partie d'un projet ou d'un groupe de pilotage ont le droit de prendre des décisions qui le lient.

Art. 14 Délais

14.1 Le fournisseur déploie tous les efforts raisonnables pour respecter dans la mesure du possible les délais (de livraison) et / ou les dates (de livraison) spécifiés par lui ou convenus entre les parties. Les données intermédiaires (de livraison) mentionnées par le fournisseur ou convenues entre les parties comptent toujours comme dates cibles, ne lient pas le fournisseur et ont toujours un caractère indicatif.

14.2 En cas de risque de dépassement d'une période indicative, le fournisseur et le client se consulteront pour discuter de la planification ultérieure.

Dans tous les cas - et donc aussi si les parties ont convenues d'un délai (de livraison) ou d'une date (de livraison) - le fournisseur ne sera en défaut que si le délai est dépassé après que le client lui a adressé un avis écrit de défaut, dans lequel il fixe un délai raisonnable pour la remédiation de la lacune (sur ce qui a été convenu) et que ce délai raisonnable a expiré. L'avis de défaut doit contenir une description de la lacune aussi complète et détaillée que possible, afin que le fournisseur ait la possibilité de répondre de manière adéquate.

14.3 S'il a été convenu que l'exécution des travaux convenus se déroulera par étapes, le fournisseur est autorisé à reporter le début des travaux appartenant à une phase jusqu'à ce que le client ait approuvé par écrit les résultats de la phase précédente.

14.4 En tout état de cause, le fournisseur n'est pas lié par une date (de livraison) ni par un délai (de livraison), qui peut être ou ne pas être le dernier, si les parties modifient le contenu ou la portée de l'accord (travaux supplémentaires, changement de spécifications, etc.) ou si un changement de l'approche de la mise en œuvre de l'accord a été convenu, ou si le client ne respecte pas ses délais et ne remplit pas pleinement ses obligations découlant de l'accord. Le fait que (la demande) de travail supplémentaire se produise au cours de l'exécution du contrat ne constitue jamais une raison pour le client de résilier le contrat ou d'y mettre fin.

Art. 15 Résiliation et annulation du contrat

15.1 Chacune des parties est en droit de résilier le contrat en raison d'une absence de respect du contrat uniquement si l'autre partie est toujours en défaut dans tous les cas après une notification écrite du manquement avec le plus de détails possible dans lequel un délai raisonnable est imparti pour la non-exécution imputable des obligations essentielles découlant de l'accord. Les obligations de paiement du client et toutes les obligations de coopération et / ou de fourniture d'informations par le client ou un tiers à engager par le client constituent dans tous les cas des obligations substantielles en vertu du contrat.

15.2 Si le client a déjà reçu des services pour mettre en œuvre le contrat au moment de la dissolution, ces services et les obligations de paiement correspondantes ne pourront faire l'objet d'une annulation, à moins que le client ne prouve que le fournisseur

est en défaut pour une partie notable de ces prestations. Les montants que le fournisseur a facturés pour la dissolution en rapport avec ce qu'il a déjà correctement exécuté ou livré pour l'exécution du contrat restent dus indéfiniment sous réserve des dispositions de la phrase précédente et deviennent immédiatement exigibles au moment de la dissolution, sans préjudice du droit de demander réparation

15.3 Si un accord qui, de par sa nature et son contenu, ne prend pas fin est conclu pour une durée indéterminée, il peut être résilié par écrit par l'une ou l'autre des parties, après concertation appropriée et motivée par écrit. Si aucun délai d'annulation n'a été convenu entre les parties, un délai raisonnable doit être respecté lors de l'annulation. Le fournisseur ne sera jamais obligé de payer une quelconque indemnité en cas d'annulation.

15.4 L'une ou l'autre des parties peut résilier le contrat en tout ou en partie par écrit avec effet immédiat, sans mise en demeure, si la suspension du paiement est accordée à l'autre partie - si la faillite est demandée, si les affaires de l'autre partie sont liquidées ou résiliées autrement que dans un but de reconstruction ou de fusion de sociétés ou lorsque la réorganisation judiciaire est ouverte. Le fournisseur peut également mettre fin au contrat, en tout ou en partie, avec effet immédiat, sans mise en demeure, si le pouvoir de décision de l'activité du client change, directement ou indirectement. En raison de la résiliation visée au présent paragraphe, le fournisseur n'est en aucun cas tenu au remboursement des sommes déjà perçues ni à une indemnité. En cas de faillite irrévocable du client, le droit du client d'utiliser le logiciel, les sites Web, etc., ainsi que le droit du client d'accéder et / ou d'utiliser les services du fournisseur prend fin, sans que cela ne requiert une résiliation de la part du fournisseur.

Art. 16 Responsabilité du fournisseur

16.1 Toute responsabilité du fournisseur et de ses employés en vertu du contrat avec le client est exclue, sauf faute intentionnelle ou faute lourde de la part du fournisseur.

16.2 Toute responsabilité non contractuelle du fournisseur et de ses employés est exclue, sauf en cas d'intention de la part du fournisseur, sans préjudice de la responsabilité légale en cas de mort ou de blessure physique du client du fait des actes ou omissions du fournisseur.

16.3 Dans la mesure où le fournisseur dépend d'un tiers pour l'exécution des livraisons et / ou des travaux, le fournisseur ne pourra être tenu pour responsable du dommage résultant de la faute de ce tiers, y compris de sa faute grave ou intentionnelle.

16.4 Les cas de force majeure ayant causé des dommages aux biens du client (accident, incendie, maladie, catastrophe naturelle, etc.) ne peuvent en aucun cas compromettre la responsabilité du fournisseur.

16.5 En tout état de cause, la responsabilité totale du fournisseur résultant d'une défaillance imputable à l'exécution du contrat ou fondée sur une quelconque base juridique, y compris toute défaillance dans l'exécution d'une obligation de garantie convenue avec le client, se limite à la réparation du préjudice direct causé avec au maximum le montant du prix stipulé pour cet accord (hors TVA). Si le contrat est principalement un contrat de performance continue d'une durée supérieure à l'année, le prix stipulé pour ce contrat est fixé au total des honoraires (hors TVA) stipulé pour l'année. En aucun cas, la responsabilité totale du fournisseur en cas de dommage direct, quelle que soit sa base juridique, ne pourra excéder 500 000 € (cinq cent mille euros).

16.6 La responsabilité totale du fournisseur pour les dommages causés par le décès, les blessures corporelles ou les dommages matériels importants ne s'élève jamais à plus de 1 250 000 € (un million deux cent cinquante mille euros).

16.7 La responsabilité du fournisseur pour dommages indirects, dommages consécutifs, manque à gagner, économies manquées, écart d'acquisition réduit, dommages dus à une interruption d'activité, dommages résultant de réclamations de clients du

client, dommages liés à l'utilisation de biens, matériaux ou matériaux prescrits par le client au fournisseur, matériaux ou logiciels de tiers et les dommages liés à l'engagement de fournisseurs prescrits par le client pour le fournisseur

est exclue. La responsabilité du fournisseur en cas de mutilation, destruction ou perte de données ou de documents est également exclue.

16.8 Les exclusions et limitations de responsabilité du fournisseur décrites aux articles 16.1 à 16.3 inclus n'affectent pas les autres exclusions et limitations de responsabilité du fournisseur décrites dans les présentes conditions générales.

16.9

16.10 À moins que l'exécution par le fournisseur ne soit définitivement impossible, la responsabilité du fournisseur en cas de manquement imputable à un contrat ne prend naissance que si le client en informe sans délai le fournisseur par écrit, dans lequel un délai raisonnable est fixé pour le défaut, et que le fournisseur reste redevable de l'exécution de ses obligations après que cette période continue a expiré. L'avis de défaut doit contenir une description de la lacune aussi complète et détaillée que possible, afin que le fournisseur ait la possibilité de répondre de manière adéquate.

16.11 Une condition à l'existence d'un droit à réparation est toujours que le client signale le dommage au fournisseur par écrit dès que possible après sa survenance. Toute demande de réparation à l'encontre du fournisseur expire vingt-quatre mois après sa survenance, à moins que le client n'ait déposé une demande légale de réparation du dommage avant l'expiration de cette période.

16.12 Le client garantit le fournisseur contre toute réclamation de tiers en matière de responsabilité du fait du défaut d'un produit ou système livré par le client à un tiers et consistant également en des équipements, logiciels ou autres matériels fournis par le fournisseur, à moins que dans la mesure où le client prouve que le dommage a été causé par cet équipement, logiciel ou autre matériel.

16.13 Les dispositions du présent article ainsi que toutes les autres limitations et exclusions de responsabilité mentionnées dans les présentes conditions générales s'appliquent également au bénéfice de toutes les personnes (morales) que le fournisseur mobilise pour l'exécution du contrat.

Art. 17 Force majeure

17.1 Aucune des parties n'est obligée de remplir une obligation, y compris une obligation de garantie légale et / ou convenue, si elle en est empêchée en raison d'un cas de force majeure. La force majeure du fournisseur comprend : (i) la force majeure des fournisseurs du fournisseur, (ii) manquement aux obligations des fournisseurs prescrits par le client, (iii) défaut de qualité des produits, équipements, logiciels ou matériels de tiers prescrits par le client au fournisseur, (iv) des mesures gouvernementales, (v) une panne d'électricité, (vi) une défaillance d'Internet, d'un réseau de données ou de télécommunication, (vii) la guerre et (viii) des problèmes généraux de transport.

17.2 Si une situation de force majeure dure plus de soixante jours, chacune des parties a le droit de résilier le contrat par écrit. Dans ce cas, ce qui a déjà été accompli dans le cadre de l'accord sera réglé proportionnellement, sans que les parties ne se doivent rien d'autre.

Art. 18 Changement et travail supplémentaire

18.1 Si le fournisseur a exécuté un travail ou a fait une autre exécution à la demande ou avec le consentement préalable du client, en dehors du contenu ou de la portée du travail et / ou de la prestation convenue, ces activités ou cette prestation seront remboursées par le client conformément aux tarifs convenus et en l'absence de telles selon les tarifs habituels du fournisseur. Le fournisseur n'est pas obligé de donner suite à une telle demande et il peut demander qu'un accord écrit séparé soit conclu à cet effet.

18.2 Dans la mesure où un prix forfaitaire a été convenu pour les services, le fournisseur informera par écrit le client, des conséquences financières du travail ou de la réalisation supplémentaire visés au présent article.

Art. 19 Cession de droits et d'obligations

19.1 Sans préjudice de l'art. 8.1, le client ne vendra jamais, ne transférera ni ne mettra en gage à un tiers les droits et obligations qu'il a en vertu du contrat.

19.2 Le fournisseur a le droit de vendre, de transférer ou de mettre en gage ses demandes de paiement d'indemnités à un tiers.

Art. 20 Droit applicable et litiges

20.1 Les contrats entre fournisseur et client sont régis par le droit belge

20.2 Les litiges résultant de l'accord conclu entre les parties et / ou d'autres accords en résultant seront réglés devant les tribunaux de Bruxelles (Belgique). La langue de la procédure sera le néerlandais.

Chapitre 2 Services

Outre les dispositions générales des présentes conditions générales, les dispositions du présent chapitre « Services » s'appliquent si le fournisseur dispose de services de quelque nature que ce soit (et qu'ils soient détaillés ou non dans l'un des autres chapitres des présentes conditions générales) accordés au client.

Art. 21 Mise en œuvre

21.1 Le fournisseur s'efforce de fournir ses services avec le soin requis, le cas échéant conformément aux accords et procédures consignés par écrit avec le client. Tous les services du fournisseur sont fournis sur la base d'une obligation de moyens, sauf si et dans la mesure où le fournisseur a explicitement promis un résultat dans l'accord écrit et que le résultat en question a également été décrit avec suffisamment de précision dans l'accord.

21.2 Le fournisseur n'est pas responsable des dommages ou des coûts résultant de l'utilisation ou de la mauvaise utilisation de codes d'accès ou d'identifications ou de certificats, sauf si la mauvaise utilisation est le résultat direct d'une imprudence ou d'une négligence délibérée ou consciemment téméraire de la part de la direction du fournisseur.

21.3 Si le contrat a été conclu en vue de l'exécution par une personne déterminée, le fournisseur est toujours en droit de remplacer cette personne par une ou plusieurs personnes possédant les mêmes qualifications et / ou des qualifications similaires.

21.4 Le fournisseur n'est pas obligé de suivre les instructions du client lors de 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 suivies, les travaux concernés seront payés conformément aux tarifs habituels du fournisseur.

Art. 22 Contrat de niveau de service

22.1 Tous les accords concernant un niveau de service « (Service Level Agreement) » ne sont explicitement conclus que par écrit. Le client informera toujours immédiatement le fournisseur de toutes les

- 22.2 circonstances qui influencent ou peuvent influencer sur le niveau de service et sa disponibilité.
Si des accords ont été conclus concernant un niveau de service, la disponibilité des logiciels, systèmes et services connexes est toujours mesurée de manière à ce que le déclassement annoncé à l'avance par le fournisseur en raison de travaux de maintenance préventive, corrective ou adaptative ou d'autres formes de service, ainsi que de circonstances indépendantes de la volonté de fournisseur soient exclus. Sauf preuve contraire fournie par le client, la disponibilité mesurée par le fournisseur sera considérée comme une preuve complète.

Art. 23 Sauvegarde

- 23.1 Si les services fournis au client conformément au contrat incluent la sauvegarde des données du client, le fournisseur effectuera une sauvegarde complète, comme convenu dans l'accord de traitement entre les parties.
- 23.2 Sans préjudice de l'accord de traitement, le client reste responsable de l'exécution de toutes les obligations légales en matière d'administration et de conservation qui lui sont applicables.

Chapitre 3 Logiciel en tant que service (SaaS)

Les dispositions contenues dans le présent chapitre « Logiciel en tant que service (SaaS) » s'ajoutent aux dispositions générales des présentes conditions générales et aux dispositions du chapitre « Services » si le fournisseur fournit des services sous le nom ou dans le domaine du Logiciel en tant que service (également appelé : SaaS). On entend par SaaS au sens des présentes conditions générales : mettre le logiciel à la disposition du client « à distance » et le maintenir à la disposition du client via Internet ou un autre réseau de données, sans que le client ne soit muni d'un support physique avec le logiciel correspondant.

Art. 24 Mise en œuvre du service SaaS

- 24.1 Le fournisseur fournit le service SaaS uniquement pour le compte du client. Le client n'est pas libre d'autoriser des tiers à utiliser les services fournis par le fournisseur dans le domaine du SaaS.
- 24.2 Si le fournisseur, à la suite d'une demande ou d'une commande autorisée émanant d'un organisme

gouvernemental ou dans le cadre d'une obligation légale, effectue un travail concernant les données du client, de ses employés ou de ses utilisateurs, tous les coûts qui en découlent seront à la charge du client.

- 24.3 Le fournisseur peut modifier le contenu ou la portée du service SaaS. Si de tels changements entraînent une modification des procédures applicables chez le client, le fournisseur en informera le client dans les meilleurs délais et les coûts de cette modification seront à la charge du client. Dans ce cas, le client peut résilier le contrat par écrit à la date à laquelle la modification prend effet, à moins que cette modification ne soit liée à des modifications de la législation pertinente ou à d'autres réglementations édictées par les autorités compétentes, ou que le fournisseur en paie les coûts.
- 24.4 Le fournisseur peut continuer à mettre en œuvre le service SaaS en utilisant une nouvelle version ou une version modifiée du logiciel. Le fournisseur n'est pas obligé de maintenir, de modifier ou d'ajouter des fonctionnalités spécifiques du service ou du logiciel spécifiquement pour le client.
- 24.5 Le fournisseur peut désactiver temporairement le service SaaS en tout ou en partie pour des raisons de maintenance préventive, corrective ou adaptative ou d'autres formes d'entretien. Le fournisseur ne doit pas permettre que la mise hors service dure plus longtemps que nécessaire et, si possible, la fasse réaliser en dehors des heures de bureau. Le client n'a pas droit à une indemnité pour une telle mise hors service.
- 24.6 Le fournisseur n'est jamais tenu de fournir au client un support physique avec le logiciel mis à sa disposition et à garder de la sorte dans le cadre du service SaaS.

Art. 25 Garantie

- 25.1 Le fournisseur ne garantit pas que le logiciel à mettre à disposition dans le cadre du service SaaS est exempt d'erreur et fonctionnera sans interruption. Le fournisseur s'efforcera de remédier aux erreurs visées à l'article 30.3 dans le logiciel dans un délai raisonnable si et dans la mesure où il s'agit d'un logiciel développé par le fournisseur lui-même et si

les défauts pertinents décrits en détail par le client ont été signalés au fournisseur par écrit. Le fournisseur peut, le cas échéant, différer la réparation des défauts jusqu'à la mise en service d'une nouvelle version du logiciel. Le fournisseur ne garantit pas que les défauts de logiciels qui ne sont pas développés par le fournisseur lui-même seront corrigés. Le fournisseur est autorisé à appliquer des solutions temporaires, des détournements de programmes ou des restrictions permettant d'éviter les problèmes logiciels. Si le logiciel a été développé pour le compte du client, le fournisseur peut facturer les coûts de réparation au client conformément à ses tarifs habituels.

25.2 Sur la base des informations fournies par le fournisseur, le client doit dresser un bilan des risques pour son organisation et prendre les mesures supplémentaires qui s'imposent pour prévenir et limiter les conséquences d'interruptions, de défaillances des services SaaS, de mutilations ou de pertes de données ou d'autres incidents. Le fournisseur déclare être prêt à fournir une assistance raisonnable à la demande du client pour que le client prenne d'autres mesures, par rapport aux conditions (financières) à définir par le fournisseur. Le fournisseur n'est jamais obligé de réparer les données corrompues ou perdues.

25.3 Le fournisseur ne garantit pas que le logiciel à maintenir à disposition dans le cadre du service SaaS sera adapté à temps aux modifications apportées aux lois et réglementations en vigueur.

Art. 26 Protection des données personnelles

26.1 Un accord de traitement est conclu entre le client et le fournisseur, qui est pleinement applicable.

Art. 27 Début des services ; redevance

27.1 La mise en œuvre du service SaaS à fournir par le fournisseur commence dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat. Le client s'assure que, immédiatement après la conclusion du contrat, il dispose des installations nécessaires à l'utilisation du service SaaS.

27.2 Pour le service SaaS, le client doit les frais inclus dans le contrat. En l'absence d'un calendrier de paiement convenu, tous les montants relatifs au service SaaS fourni par le fournisseur sont toujours dus à l'avance par mois civil.

Chapitre 4 Logiciels

Les dispositions du présent chapitre « Logiciels » s'appliquent, en plus des dispositions générales, si le fournisseur met des logiciels à la disposition du client pour une utilisation autre que sur la base d'un service Saas.

Art. 28 Droit d'utilisation et restrictions d'usage

28.1 Le fournisseur met les programmes informatiques convenus et la documentation utilisateur agréée à la disposition du client, sur la base d'une licence d'utilisation, pendant la durée du contrat, ci-après dénommé « le logiciel ». Le droit d'utiliser le logiciel est non exclusif, non transférable, non cessible et non sous-licenciable, sans préjudice de l'art. 10.

28.2 L'obligation de mise à disposition par le fournisseur et le droit d'utilisation de l'utilisateur s'appliquent exclusivement au code objet du logiciel. Le droit d'utilisation de l'utilisateur ne s'étend pas au code source du logiciel. Le code source du logiciel et la documentation technique établie lors du développement du logiciel ne sont pas mis à la disposition du client, même si celui-ci est disposé à payer une compensation financière à cette fin.

28.3 Le client doit respecter scrupuleusement les restrictions convenues, de toute nature et de tout contenu, concernant le droit d'utiliser le logiciel.

28.4 Si les parties ont convenu que le logiciel ne peut être utilisé qu'en combinaison avec certains équipements, le client est autorisé à utiliser le logiciel pour d'autres équipements avec les mêmes qualifications pour la durée de l'ennui technique, sous réserve de l'approbation préalable du fournisseur.

28.5 Le fournisseur peut demander au client de ne pas utiliser le logiciel avant que le client ait obtenu un ou plusieurs codes nécessaires à l'utilisation du logiciel de la part de son fournisseur ou du producteur du logiciel. Le fournisseur est toujours en droit de prendre des mesures techniques pour protéger le logiciel contre une utilisation illégale et / ou contre une utilisation différente ou à des fins autres que celles convenues entre les parties. Le client n'aura jamais d'infrastructures techniques destinées à protéger, à faire supprimer ou à contourner le logiciel.

28.6 Le client ne peut utiliser le logiciel que dans et pour le bénéfice de sa propre entreprise ou organisation et uniquement dans la mesure où cela est nécessaire à l'utilisation visée. Le client n'utilisera pas le logiciel pour les besoins de tiers, par exemple dans le contexte du « logiciel en tant que service » (SaaS) ou de la « sous-traitance ».

28.7 Le client n'est jamais autorisé à vendre, louer, céder ou octroyer des droits limités au logiciel et aux supports sur lesquels le logiciel est ou sera enregistré, ou de quelque manière que ce soit, à quelque fin que ce soit ou à quelque titre que ce soit, à la disposition d'un troisième partie. Le client ne donnera pas non plus d'accès à un logiciel à un tiers - qu'il soit ou non à distance (en ligne) - ou cédera le logiciel à un tiers pour l'hébergement, même si le tiers en question utilise le logiciel exclusivement dans l'intérêt du client.

28.8 Sur demande, le client doit coopérer immédiatement à une enquête à mener par le fournisseur ou pour son compte concernant le respect des restrictions d'utilisation convenues. Le client doit donner accès à ses bâtiments et systèmes à la première demande du fournisseur. Le fournisseur traite toutes les informations commerciales confidentielles qu'il reçoit de ou chez le client dans le cadre d'une étude de manière confidentielle, dans la mesure où ces informations ne concernent pas l'utilisation du logiciel lui-même.

28.9 Les parties conviennent que l'accord conclu entre celles-ci, dans la mesure où il constitue la

arrangement pour l'utilisation de logiciels, n'est jamais considéré comme un contrat d'achat.

28.10 Le fournisseur n'est pas obligé de maintenir le logiciel et / ou de fournir une assistance aux utilisateurs et / ou aux gestionnaires du logiciel. Si, contrairement à la fourniture susmentionnée, il est demandé de fournir une maintenance et / ou une assistance en ce qui concerne le logiciel, le fournisseur peut demander au client de conclure un accord écrit séparé à cet effet.

Art. 29 Livraison et installation

29.1 Le fournisseur doit, à sa discrétion, livrer le logiciel sur le format de support de données convenu ou, en l'absence d'accord à cet effet, sur un format de support de données à déterminer par le fournisseur ou mettre le logiciel à disposition en ligne pour livraison au client. Toute documentation utilisateur convenue sera fournie sous forme papier ou numérique dans une langue déterminée par le fournisseur, à la discrétion du fournisseur.

29.2 Le fournisseur n'installera le logiciel que chez le client. En l'absence de tout accord à cet égard, le client lui-même installe, configure, paramètre, adapte le logiciel et, si nécessaire, ajuste l'équipement utilisé et l'environnement de l'utilisateur.

Art. 30 Acceptation

30.1 Si les parties n'ont pas convenu d'un test de réception, le client accepte le logiciel dans l'état où il se trouve au moment de la livraison (« As is, where is »), donc avec toutes les erreurs et défauts visibles et invisibles, sans préjudice des obligations du fournisseur dans le cadre du système de garantie de l'article 34. Dans le cas susmentionné, le logiciel sera réputé avoir été accepté par le client lors de la livraison ou, si une installation à effectuer par le fournisseur est convenue par écrit, à la fin de l'installation.

30.2 Si un test de réception a été convenu entre les parties, les dispositions des articles 30.3 à 30.10 inclus sont applicables.

30.3 Lorsque, dans les présentes conditions générales, il existe des « erreurs », cela signifie que le logiciel n'est pas substantiellement conforme aux spécifications fonctionnelles ou techniques du logiciel expressément indiqué par écrit par le fournisseur et, dans le cas où le logiciel est un logiciel totalement ou partiellement personnalisé aux spécifications fonctionnelles ou techniques expressément convenues par écrit. Une erreur n'existe que si le client peut le prouver et si elle est également reproductible. Le client est obligé de signaler les erreurs immédiatement. Le fournisseur n'a aucune obligation vis-à-vis d'autres défauts du logiciel que des erreurs au sens des présentes conditions générales.

30.4 Si un test de réception a été convenu, la période de test est de quatorze jours après la livraison ou, si une installation à effectuer par le fournisseur a été convenue par écrit, de quatorze jours après la fin de l'installation. Pendant la période de test, le client n'est pas autorisé à utiliser le logiciel à des fins de production ou d'exploitation. Le client doit effectuer le test de réception convenu avec du personnel qualifié, avec une portée et une profondeur suffisantes.

30.5 Si un test de réception a été convenu, le client est tenu de vérifier si le logiciel livré répond aux

spécifications fonctionnelles ou techniques expressément indiquées par écrit par le fournisseur et, si et dans la mesure où le logiciel concerne totalement ou partiellement un logiciel personnalisé, les spécifications fonctionnelles ou techniques expressément convenues par écrit.

30.6 Le logiciel sera considéré comme accepté par les parties :

a. si les parties ont convenu d'un test de réception : le premier jour après la période de test, ou

b. si le fournisseur

reçoit un rapport de test visé à l'article 30.7 avant la fin de la période de test : au moment où les erreurs mentionnées dans ce rapport de test ont été corrigées, sans préjudice de la présence d'erreurs n'empêchant pas l'acceptation conformément à l'article 30.8, ou

c. si le client utilise le logiciel à des fins de production ou d'exploitation : au moment de la mise en service correspondante.

30.7 Si, au cours de l'exécution du test de réception convenu, il apparaît que le logiciel contient des erreurs, le client doit en informer le fournisseur par écrit, de manière bien organisée, détaillée et compréhensible, au plus tard le dernier jour de la période de test. Le fournisseur doit faire de son mieux pour corriger les erreurs en question dans un délai raisonnable, dans le cadre duquel il est en droit d'appliquer des solutions temporaires, des détournements de programmes ou des restrictions permettant d'éviter les problèmes.

30.8 Le client ne peut refuser l'acceptation du logiciel pour des raisons qui ne sont pas liées aux spécifications et convenues explicitement par écrit entre les parties, pas plus en raison de l'existence d'erreurs mineures, celles-ci n'empêchant pas raisonnablement l'utilisation opérationnelle ou productive du logiciel, sans préjudice de l'obligation du fournisseur de remédier à ces erreurs mineures au titre du système de garantie de l'article 34. En outre, l'acceptation peut ne pas être refusée en raison d'aspects du logiciel qui ne peuvent être évalués que subjectivement, tels que des aspects esthétiques d'interfaces utilisateur.

30.9 Si le logiciel est livré et testé en phases et / ou en parties, la non-acceptation d'une certaine phase et / ou d'une partie n'affecte pas l'acceptation d'une phase antérieure et / ou d'une autre partie.

30.10 L'acceptation du logiciel de l'une des manières mentionnées dans cet article a pour conséquence que le fournisseur est déchargé de ses obligations en ce qui concerne la fourniture et la livraison du logiciel et, si son installation a également été approuvée par le fournisseur, ses obligations concernant l'installation. L'acceptation du logiciel n'affecte pas les droits du client au titre de l'article 30.8 concernant les défauts mineurs et de l'article 34 concernant la garantie.

Art. 31 Disponibilité

31.1 Le fournisseur met le logiciel à la disposition du client dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat.

31.2 Immédiatement après la résiliation du contrat, le client doit renvoyer toutes les copies du logiciel en sa possession au fournisseur. S'il a été convenu que le client détruira les copies correspondantes à la fin du contrat, il en informera immédiatement le fournisseur par écrit. Le fournisseur n'est pas tenu, à ou après la fin de l'accord,

de fournir une assistance en vue d'une conversion de données souhaitée par le client.

Art. 32 Frais de licence

32.1 La redevance à payer par le client pour le droit d'utilisation est due aux heures convenues ou en l'absence d'une heure convenue :

a. si les parties n'ont pas convenu que le fournisseur est responsable de l'installation du logiciel :

à la livraison du logiciel ;

ou dans le cas de droits d'utilisation payables périodiquement, à la livraison du logiciel, puis au début de chaque nouvelle période d'utilisation des droits d'utilisation ;

b. si les parties ont convenu que le fournisseur est responsable de l'installation du logiciel :

à la fin de cette installation ;

ou dans le cas de frais de droits d'usage payables périodiquement à la fin de l'installation, puis au début de chaque nouvelle période de droits d'utilisation.

Art. 33 Changements dans le logiciel

33.1 Sous réserve des exceptions prévues par la loi, le client n'est pas autorisé à modifier le logiciel, en tout ou en partie, sans l'autorisation écrite préalable du fournisseur. Le fournisseur est en droit de refuser son consentement ou de lui imposer des conditions. Le client assume l'intégralité du risque de tout changement effectué par ou pour le compte du client par des tiers - avec ou sans la permission du fournisseur.

Art. 34 Garantie

34.1 Le fournisseur doit faire de son mieux pour corriger les erreurs dans un délai raisonnable si celles-ci lui ont été communiquées par écrit et décrites en détail dans les trois mois suivant la livraison, ou si un test d'acceptation a été convenu dans les trois mois suivant la réception. Le fournisseur ne garantit pas non plus que le logiciel fonctionnera sans interruption et / ou que toutes les erreurs seront toujours corrigées. La réparation est effectuée gratuitement, à moins que le logiciel n'ait été développé pour le compte du client autrement que pour un prix forfaitaire, auquel cas le fournisseur facturera les frais de réparation selon ses tarifs habituels. Le fournisseur n'est pas tenu d'indemniser le client vis-à-vis des vices cachés des produits vendus et / ou des travaux livrés.

34.2 Le fournisseur peut facturer les coûts de la réparation conformément à ses tarifs habituels en cas d'erreur de l'utilisateur, d'utilisation abusive du client ou d'autres causes impossibles à imputer au fournisseur. L'obligation de réparation expire si le client apporte des modifications au logiciel ou si des modifications sont apportées sans l'autorisation écrite du fournisseur.

34.3 Les erreurs sont réparées à un endroit et d'une manière à déterminer par le fournisseur. Le fournisseur est autorisé à appliquer des solutions temporaires, des programmes de contournement ou des limitations du logiciel permettant d'éviter les problèmes.

34.4 Le fournisseur n'est jamais obligé de réparer les données corrompues ou perdues.

34.5 Le fournisseur n'a aucune obligation de quelque nature ou contenu que ce soit à l'égard des erreurs signalées après la fin de la période de garantie visée à l'article 34.2.

Art. 35 Logiciels de fournisseurs tiers

35.1 Si et dans la mesure où le fournisseur met un logiciel de tiers à la disposition du client, les conditions (de licence) des tiers pertinents dans la relation entre le fournisseur et le client s'appliquent à ce logiciel, avec le refus des dispositions divergentes par rapport aux présentes conditions générales, à condition que l'applicabilité des conditions (de licence) de ces tiers ait été communiquée par écrit au client par le fournisseur et que ces conditions aient également été fournies au client avant ou à la conclusion du contrat.

35.2 Si et dans la mesure où les termes et conditions susmentionnés de tiers dans la relation client-fournisseur sont réputés inapplicables pour quelque raison que ce soit ou sont déclarés inapplicables, les dispositions des présentes conditions générales s'appliquent intégralement.

Chapitre 5 Développement de logiciels et de sites Web

Les dispositions de ce chapitre « Développement de logiciels et de sites Web » s'appliquent, en plus des Dispositions générales et du chapitre « Services », si le fournisseur conçoit et / ou développe un logiciel et / ou un site Web au profit du client et éventuellement installe le logiciel et / ou le site Web.

Art. 36 Spécifications et développement de logiciels / site Web

36.1 Si les spécifications ou la conception du logiciel ou du site Web à développer n'ont pas déjà été fournies au fournisseur avant ou au moment de la conclusion du contrat, les parties doivent spécifier par écrit, lors de la consultation, quel logiciel ou site Web sera développé et comment ce développement aura lieu.

36.2 Le fournisseur doit développer le logiciel et / ou le site Web avec soin, en respectant les spécifications ou la conception explicitement convenues et - le cas échéant - en tenant compte de l'organisation du projet, des méthodes, des techniques et / ou des procédures convenues par écrit avec le client. Avant de commencer les travaux de développement, le fournisseur peut demander au client d'accepter par écrit les spécifications ou la conception.

36.3 Si les parties utilisent une méthode de développement caractérisée par le principe que la conception et / ou le développement du logiciel ou du site Web sont répétés (par exemple, Scrum), les parties acceptent que le travail ne sera pas effectué dès le départ sur la base des spécifications complètes ou entièrement élaborées ainsi que des spécifications, convenues ou non au début des travaux, peuvent être ajustées au cours de la bonne exécution du contrat, en tenant compte de l'approche du projet qui correspond à la méthode de développement concernée. Lors de la mise en œuvre de l'accord, les parties prendront conjointement des décisions concernant les spécifications qui s'appliquent à la phase suivante du projet (par exemple, une time box) et / ou au prochain sous-développement. Le client accepte le risque que le logiciel et / ou le site Web ne répondent pas nécessairement à toutes les spécifications. Le client veillera à assurer une

contribution active et permanente de l'organisation du client et coopération des utilisateurs finaux concernés, notamment en ce qui concerne les tests et la prise de décision (ultérieure). Le client garantit que les employés qu'il déploie et qui sont nommés à des postes clés disposent du pouvoir décisionnel requis pour ce poste. Le client garantit la rapidité des décisions d'avancement à prendre lors de l'exécution du contrat. En l'absence de décisions d'avancement claires et opportunes de la part du client, conformément à la démarche du projet relevant de la méthode de développement concernée, le fournisseur est autorisé - sans y être tenu - à prendre les décisions qu'il juge appropriées.

- 36.4 Si les parties utilisent une méthode de développement telle que visée à l'article 36.3, les dispositions de l'article 30.1, des articles 30.4 à 30.8 et inclus et de l'article 34.1 ne s'appliquent pas. Le client accepte le logiciel et / ou le site Web dans l'état dans lequel il se trouve au moment de la fin de la dernière phase de développement (« *As is, where is* »). Après la phase de développement finale, le fournisseur n'est pas tenu de rectifier les erreurs, sauf convention expresse contraire par écrit.
- 36.5 En l'absence d'accord spécifique à cet égard, le fournisseur doit commencer les travaux de conception et / ou de développement dans un délai raisonnable qu'il déterminera après la conclusion de l'accord.
- 36.6 Sur demande, le client doit donner au fournisseur la possibilité d'effectuer les travaux en dehors des jours et des heures de travail habituels au bureau ou sur le lieu de travail du client.
- 36.7 Les obligations de performance du fournisseur en ce qui concerne le développement d'un site Web ne comprennent pas la fourniture d'un « système de gestion de contenu ».
- 36.8 Les obligations de performance du fournisseur n'incluent pas la maintenance du logiciel et / ou du site Web, et / ou la fourniture d'une assistance aux utilisateurs et / ou aux gestionnaires de ceux-ci. Si, contrairement à ce qui précède, le fournisseur doit également assurer la maintenance et / ou l'assistance, il peut demander au client de conclure un accord écrit séparé à cet effet. Ces activités sont facturées séparément aux tarifs habituels du fournisseur.

Art. 37 Livraison, installation et acceptation

- 37.1 Les dispositions de l'article 29 relatives à la livraison et à l'installation s'appliquent mutatis mutandis.
- 37.2 À moins que le fournisseur n'héberge le logiciel et / ou le site Web sur son propre système informatique pour le compte du client, sur la base de l'accord, le fournisseur livrera le site Web au client sur un support d'informations à déterminer par lui et sous une forme à déterminer par lui ensuite ou à la disposition du client en ligne pour la livraison.
- 37.3 Les dispositions de l'article 30 des présentes conditions générales d'acceptation s'appliquent mutatis mutandis.

Art. 38 Droit d'utilisation

- 38.1 Le fournisseur doit mettre le logiciel et / ou le site Web développé pour le client et la documentation utilisateur associée à la disposition du client.
- 38.2 Seulement si cela a été convenu par écrit, le code source du logiciel et la documentation technique établie lors du développement du logiciel seront mis à la disposition du client.

Dans ce cas, le client sera autorisé à modifier le logiciel.

- 38.3 Le fournisseur n'est pas obligé de mettre à disposition le logiciel auxiliaire et les bibliothèques de programmes ou de données nécessaires à l'utilisation et / ou à la maintenance du logiciel.
- 38.4 Les dispositions de l'article 28 relatives au droit d'utilisation et aux restrictions d'utilisation s'appliquent mutatis mutandis.
- 38.5 Ce n'est que lorsque le contenu explicite de l'accord écrit indique que tous les frais de conception et de développement sont supportés entièrement et exclusivement par le client - contrairement aux dispositions de l'article 38.4 - que le client dispose d'un droit illimité d'utilisation du logiciel et/ou du site Web, sans préjudice de l'art art. 10 de ces conditions

Art. 39 Redevance

- 39.1 En l'absence d'un calendrier de paiement convenu, tous les montants liés à la conception et au développement de logiciels et / ou de sites Web sont toujours payables par mois civil a posteriori.
- 39.2 Le prix des travaux de développement comprend également les frais pour le droit d'utiliser le logiciel ou le site Web pendant la durée du contrat.
- 39.3 Les frais pour le développement du logiciel n'incluent pas les frais pour le logiciel auxiliaire, les bibliothèques de programmes et de données requises par le client, les services d'installation et toute modification et / ou maintenance du logiciel. Le remboursement ne comprend pas non plus la fourniture d'une assistance aux utilisateurs de celui-ci.

Art. 40 Garantie

- 40.1 Les dispositions de l'article 34 en matière de garantie s'appliquent mutatis mutandis.
- 40.2 Le fournisseur ne garantit pas que le site Web qu'il a développé fonctionne bien avec tous les types ou toutes les nouvelles versions de navigateurs Web et de tout autre logiciel. Le fournisseur ne garantit pas non plus que le site Web fonctionne correctement avec tous les types d'équipement.

Chapitre 6 Maintenance du logiciel et support

Les dispositions incluses dans ce chapitre « Maintenance du logiciel et assistance » sont, outre les dispositions générales des présentes conditions générales et des dispositions du chapitre « Services », applicables si le fournisseur fournit des services dans le domaine de la maintenance et de l'assistance logicielles (assistance) pour l'utilisation du logiciel.

Art. 41 Services de maintenance

- 41.1 Si convenu, le fournisseur doit effectuer la maintenance du logiciel spécifié dans le contrat. L'obligation de maintenance inclut la réparation des erreurs du logiciel au sens de l'article 30.3 et - uniquement si cela a été convenu par écrit - la fourniture de nouvelles versions du logiciel conformément à l'article 42.
- 41.2 Le client signalera en détail toutes les erreurs trouvées dans le logiciel. Dès réception de la notification, le fournisseur utilisera ses procédures habituelles dans toute la mesure de ses moyens pour corriger les erreurs et / ou apporter des améliorations aux versions ultérieures du logiciel. En fonction de l'urgence et de la version et de la politique de publication du fournisseur, les résultats seront mis à la disposition du client de la manière et dans le délai fixés par le fournisseur. Le fournisseur a le droit

d'introduire des solutions temporaires ou des contournements de programmes ou des limitations du logiciel permettant d'éviter les problèmes. Le Client doit installer, configurer, paramétrer, ajuster et si nécessaire ajuster l'équipement utilisé et l'environnement de l'utilisateur, le cas échéant, pour installer le logiciel corrigé ou la nouvelle version du logiciel mis à disposition.

- 41.3 Les dispositions des articles 34.3 et 34.4 s'appliquent mutatis mutandis.
- 41.4 Si le fournisseur effectue la maintenance en ligne, le client doit s'assurer que l'infrastructure et les installations du réseau sont appropriées et opportunes.
- 41.5 Le client doit fournir toute la coopération requise par le fournisseur en ce qui concerne la maintenance, y compris l'arrêt temporaire de l'utilisation du logiciel et la sauvegarde de toutes les données.
- 41.6 Si la maintenance concerne un logiciel qui n'a pas été fourni au client par le fournisseur lui-même, et que le fournisseur le juge nécessaire ou souhaitable pour la maintenance, le client mettra à disposition le code source et la documentation technique (de développement) du logiciel (y compris les modèles de données, les conceptions, journaux de modification, etc.). Le Client garantit qu'il a droit à une telle mise à disposition. 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 convenue.
- 41.7 La maintenance par le fournisseur n'affecte pas la responsabilité propre du client pour la gestion du logiciel, y compris la vérification des paramètres et de la manière dont les résultats de l'utilisation du logiciel sont utilisés. Le client devra lui-même installer, configurer, paramétrer, ajuster et si nécessaire ajuster l'équipement, les autres logiciels et l'environnement utilisateur utilisés, ainsi que l'interopérabilité souhaitée par celui-ci.

Art. 42 nouvelles versions de logiciel

- 42.1 La maintenance inclut la fourniture de nouvelles versions du logiciel uniquement si et dans la mesure où cela a été convenu par écrit. Si la maintenance comprend la fourniture de nouvelles versions du logiciel, cette fourniture sera effectuée à la discrétion du fournisseur.
- 42.2 Trois mois après la mise à disposition d'une version améliorée, le fournisseur n'est plus obligé de corriger les erreurs dans la version précédente ni de fournir un support et / ou une maintenance par rapport à une version précédente.
- 42.3 Le fournisseur peut exiger qu'un autre accord écrit soit conclu avec le fournisseur pour la fourniture d'une version avec de nouvelles fonctionnalités et qu'un supplément soit versé pour la fourniture. Le fournisseur peut reprendre la fonctionnalité d'une version antérieure du logiciel, mais ne garantit pas que chaque nouvelle version contient la même fonctionnalité que la version précédente. Le fournisseur n'est pas obligé de maintenir, de modifier ou d'ajouter des propriétés logicielles ou des fonctionnalités spécifiques pour le client.
- 42.4 Le fournisseur peut demander au client d'adapter son système (équipement, logiciel, etc.) si cela est nécessaire au bon fonctionnement d'une nouvelle version du logiciel.

Art. 43 Services d'assistance

- 43.1 Si les services fournis par le fournisseur en vertu de l'accord incluent également une assistance

aux utilisateurs et / ou aux gestionnaires du logiciel, le fournisseur conseillera par téléphone ou par courrier électronique sur l'utilisation et le fonctionnement du logiciel mentionné dans le contrat. Le fournisseur peut imposer des conditions relatives aux qualifications et au nombre de personnes pouvant prétendre à un soutien. Le fournisseur traitera les demandes d'assistance dûment justifiées dans un délai raisonnable, conformément à ses procédures habituelles. Le fournisseur ne garantit pas l'exactitude, l'exhaustivité ni la rapidité des réponses ou du soutien offert. L'assistance est fournie les jours ouvrables aux heures d'ouverture habituelles du fournisseur.

- 43.2 Si les services fournis par le fournisseur sur la base de l'accord incluent également la fourniture de services dits de « *stand-by* », le fournisseur doit rester à la disposition du personnel ou des employés pendant les jours spécifiés dans l'accord et aux moments spécifiés dans celui-ci. Dans ce cas, le client est autorisé à faire appel au support des membres du personnel disponibles en cas d'urgence et de dysfonctionnement grave du logiciel. Le fournisseur ne garantit pas que tous les dysfonctionnements seront corrigés à temps.
- 43.3 La maintenance et les autres services convenus visés dans le présent chapitre sont effectués à compter du jour de la conclusion du contrat, à moins que les parties n'en aient convenu autrement par écrit.

Art. 44 Redevance

- 44.1 En l'absence d'un calendrier de paiement convenu explicitement, tous les montants relatifs à la maintenance des logiciels et aux autres services définis dans l'accord, comme indiqué dans le présent chapitre, sont dus à l'avance par mois civil.
- 44.2 Les montants relatifs à la maintenance du logiciel et aux autres services définis dans l'accord, tels que mentionnés dans le présent chapitre, sont dus à compter du début de l'accord. Les frais de maintenance et autres services sont dus que le client utilise (ou ait utilisé) la possibilité d'une maintenance ou d'un support.

Chapitre 7 Conseil et consultation

Outre les dispositions générales des présentes conditions générales et les dispositions du chapitre « Services », les dispositions contenues dans le présent chapitre sur les conseils et la consultation s'appliquent si le fournisseur fournit des services de conseil et de consultation.

Art. 45 Mise en place de services de conseil et de consultation

- 45.1 Le délai d'exécution d'une mission dans le domaine du conseil ou de la consultation dépend de divers facteurs et circonstances, tels que la qualité des données et des informations fournies par le client et la coopération du client et des tiers concernés. Sauf convention écrite contraire, le fournisseur ne s'engage donc pas à respecter un délai d'exécution de la mission.
- 45.2 Les services du fournisseur sont fournis exclusivement aux jours et heures ouvrables habituels du fournisseur.
- 45.3 L'utilisation par le client des conseils et / ou des rapports de conseil émis par le fournisseur est toujours aux risques et périls du client. La charge de la preuve du fait que les services de conseil et de consultation ne sont pas conformes à ce qui a été convenu par écrit ou de ce que l'on

peut s'attendre d'un fournisseur raisonnable et compétent reste entièrement avec le client, sans préjudice du droit du fournisseur de fournir la preuve contraire par tout moyen.

45.4 Le client n'est pas autorisé à déclarer à un tiers les modes de travail, méthodes et techniques du fournisseur et / ou le contenu des conseils ou des rapports du fournisseur sans l'autorisation écrite préalable du fournisseur. Le client ne transmettra pas les conseils ni les rapports du fournisseur à un tiers, ni ne les rendra publics.

Art. 46 Rapports

46.1 Le fournisseur informera périodiquement le client de la réalisation des activités de la manière convenue par écrit. Le client informera par écrit le fournisseur des circonstances qui l'intéressent ou pourraient l'intéresser, telles que la méthode d'établissement de rapport, les problèmes sur lesquels le client souhaite porter son attention, la hiérarchisation des priorités du client, la disponibilité des ressources et du personnel du client, ainsi que des faits ou circonstances particuliers ou inconnus du fournisseur. Le client veille à la diffusion et à la lecture ultérieures des informations fournies par le fournisseur au sein de son organisation. Il évalue également ces informations et en informe le fournisseur.

Article 47 Redevance

47.1 En l'absence d'un calendrier de paiement convenu explicitement, toutes les indemnités relatives aux services fournis par le fournisseur, telles que visées dans le présent chapitre, sont payables par mois civil a posteriori.

Chapitre 8 Formation et entraînements

Outre les dispositions générales des présentes conditions générales et les dispositions du chapitre « Services », les dispositions contenues dans le présent chapitre « Formation et entraînements » s'appliquent si le fournisseur fournit des services sous quelque nom que ce soit et de quelque manière que ce soit (par exemple, sous forme électronique), dans le domaine de l'éducation, de la formation, des ateliers, des entraînements, des séminaires, etc. (ci-après : formation).

Art. 48 Inscription et annulation

48.1 Une inscription à un cours doit être écrite et est obligatoire après confirmation du fournisseur.

48.2 Le client est responsable du choix et de la pertinence de la formation pour les participants. Le manque de connaissances préalables requises par un participant n'affecte pas les obligations du client en vertu de l'accord. Le client est autorisé à remplacer un participant à un cours par un autre participant après autorisation écrite préalable du fournisseur.

48.3 Si, de l'avis du fournisseur, le nombre d'inscriptions le justifie, il est habilité à annuler le cours, à le combiner avec un ou plusieurs cours ou à le faire ultérieurement. Le fournisseur se réserve le droit de modifier le lieu de la formation. Le fournisseur est autorisé à apporter des modifications organisationnelles et techniques à un cours.

48.4 Les conséquences d'une annulation de la participation à un cours de formation par le client ou les participants sont régies par les règles habituelles du fournisseur. Une annulation doit toujours être écrite et préalable au cours ou à la partie concernée de celui-ci. L'annulation ou l'absence n'affecte pas les obligations de paiement du client en vertu de l'accord.

Art. 49 Mise en œuvre de la formation

49.1 Le client accepte que le fournisseur détermine le contenu et la profondeur de la formation.

49.2 Le client doit informer les participants de leur conformité avec les obligations découlant de l'accord et des règles (de conduite) prescrites par le

fournisseur pour leur participation à la formation et en contrôler le respect.

49.3 Si le fournisseur utilise ses propres équipements ou logiciels pour la mise en œuvre de la formation, il ne garantit pas que ces équipements ou logiciels seront sans erreur ou fonctionneront sans interruption. Si le fournisseur effectue la formation chez le client, celui-ci s'assure de la disponibilité d'équipements et de logiciels fonctionnant correctement.

49.4 La passation d'un examen ou d'un test ne fait pas partie de l'accord.

49.5 Pour la documentation, les moyens et matériaux produits pour la formation,

le client est redevable de frais séparés. Ce qui précède s'applique également à tous les certificats de formation ou à leur duplicata.

- 49.6 Si la formation est proposée sur la base de la formation en ligne, les dispositions du chapitre « Logiciel en tant que service (SaaS) » s'appliquent autant que possible par analogie.

Art. 50 Prix et paiement

- 50.1 Le fournisseur peut exiger du client le paiement des frais correspondants avant le début de la formation. Le fournisseur peut exclure les participants de la participation si le client n'a pas réussi à assurer le paiement dans les délais, sans préjudice de tous les autres droits du fournisseur.
- 50.2 Si applicable en vertu des dispositions légales, le client a également...