

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### STIPULATIONS GÉNÉRALES

#### 1. Offre et Convention

- 1.1 Les présentes conditions générales contractuelles (ci-après les « Conditions Générales ») s'appliquent à toutes offres, rapports légaux et conventions en vertu desquelles une entité égale appartenant au groupe GPXS (ci-après « le Fournisseur ») livre à son Client (ci-après « le Client ») des marchandises et/ou services de quelque nature que ce soit. GPXS et le Client sont également appelés une « partie » et les « parties ». En cas de doute la version anglaise des Conditions Générales fait foi en tant que version authentique.
- 1.2 Les dérogations et les ajouts aux présentes conditions générales ne sont valables que s'ils ont été convenus expressément par écrit et sont dûment signés par les deux parties dans le cadre d'une convention séparée.
- 1.3 Toutes les offres et autres déclarations faites par le Fournisseur sont sans engagement, à moins qu'il n'ait expressément formulé des indications contraires, par écrit, dans son offre. Le Client garantit l'exactitude et l'intégralité des mesures, exigences, spécifications de prestations et autres données communiquées par lui ou en son nom au Fournisseur et en fonction desquelles ce dernier a rédigé son offre.
- 1.4 L'applicabilité de conditions d'achat ou d'autres conditions éventuelles du Client est expressément déclinée.
- 1.5 Si quelque stipulation des présentes conditions générales est déclarée nulle ou non valable, les autres stipulations des présentes conditions générales demeurent intégralement en vigueur et le Fournisseur et le Client s'entendent alors afin de convenir d'une nouvelle stipulation pour remplacer celle déclarée nulle ou non valable, en tenant compte autant que possible de son objectif et de sa teneur.
- 1.6 Dans la mesure autorisée par la loi en vigueur, les courriels constituent un moyen de communication valable entre les parties. Les exigences supplémentaires ou restrictives seront définies dans les conventions applicables.

#### 2. Prix et Paiement

- 2.1 Tous les prix sont exprimés en euros (€) hors taxe sur le chiffre d'affaires (hors TVA) et hors d'autres redevances imposées par un pouvoir public. Le cas échéant, ces taxes et redevances seront facturés. Les paiements devront être effectués tous frais bancaires déduits.
- 2.2 Le Fournisseur réserve le droit d'aligner les prix et les tarifs en vigueur moyennant un avis écrit et/ou une communication par voie électronique observant un délai d'au moins trois mois. Si le Client n'est pas d'accord avec l'adaptation des prix, il pourra, dans les trente jours qui suivent la notification, mettre fin à la convention avant la date d'entrée en vigueur de cette adaptation.
- 2.3 Les Parties indiqueront dans la Convention la ou les dates auxquelles le Fournisseur facturera au Client les honoraires pour les services convenus ainsi que la date d'échéance des paiements. A défaut de conditions spécifiques, le Client paiera dans les 30 jours qui suivent la date de la facture. Il n'est pas autorisé au Client de suspendre ou de compenser des paiements.
- 2.4 En cas de retard de paiement, le Client sera redevable d'un intérêt légal de 12% par an, à échéance mensuelle, calculé sur le montant en souffrance ainsi que d'un acompte non remboursable équivalant à 15% de la facture en souffrance (avec un minimum de 250 euros) à titre de frais administratifs et de recouvrement et ce sans qu'une mise en demeure soit nécessaire. Si, après avoir été mis en demeure comme indiqué dans les présentes stipulations, le Client manque d'acquitter la créance, il sera tenu, en plus du paiement du montant intégral dû, au remboursement intégral des frais de recouvrement en justice et autres, y compris tous les frais chargés par des experts externes, joints aux frais établis en justice. Les versements effectués seront affectés en premier lieu au paiement des intérêts et frais sur les paiements échus et ensuite au paiement des factures les plus anciennes. Le Fournisseur réserve le droit de suspendre ses services jusqu'au moment du paiement intégral.

#### 3. Durée

- 3.1 La présente convention est conclue pour la durée convenue entre les parties ou en l'absence de stipulation précise, pour une durée d'un an.

- 3.2 La présente convention sera tacitement reconduite par périodes successives de un an, à moins que le Client ou le Fournisseur y mette fin par écrit, en respectant dûment une période de préavis de trois mois avant l'échéance de la période concernée.

#### 4. Informations Confidentielles, Clause de Non-Sollicitation des Employés et Respect de la Vie Privée

- 4.1 Chacune des parties garantit de ne révéler aucune des informations reçues par l'autre partie et dont le caractère confidentiel est connu ou devrait être connu de par leur nature, sauf en cas d'obligation légale de les divulguer. La partie recevant les informations confidentielles pourra uniquement les utiliser aux fins pour lesquelles elles ont été fournies. Sera de toute façon considérée comme confidentielle l'information désignée comme telle par l'une ou l'autre des parties.
- 4.2 Pendant toute la durée de la convention ainsi qu'un an après sa cessation, aucune des deux parties ne pourra embaucher ou bien d'une autre façon, directement ou indirectement faire travailler pour elle, des collaborateurs de l'autre partie, qui ont été impliqués dans l'exécution de la convention, sauf en cas d'accord écrit de l'autre partie. Le cas échéant, le Fournisseur ne pourra cependant pas postposer la permission indiquée si le Client a proposé des compensations appropriées.
- 4.3 Dans la mesure où le Fournisseur reçoit des informations personnelles, celles-ci devront servir exclusivement à : (i) fournir les services; (ii) personnaliser son approche du Client ; (iii) traiter les plaintes ou les réclamations ; (iv) améliorer l'efficacité de ses méthodes commerciales ou (v) prévenir ou déceler toute fraude et irrégularités. Le Client aura le droit de vérifier les informations et d'y apporter des corrections.
- 4.4 Le Client garantit le Fournisseur contre toutes plaintes de personnes dont les données personnelles ont été enregistrées ou traitées par rapport à un registre de personnes conservé par le Client ou pour lesquelles le Client est responsable de par la loi ou autre, à moins que le Client prouve que les faits sous-jacents à la revendication sont uniquement imputables au Fournisseur.

#### 5. Conservation des Titres et des Droits, Spécifications Techniques, Réserve de Propriété et de Droits

- 5.1 Tous biens livrés au Client demeurent la propriété du Fournisseur jusqu'à ce que tous les montants dus par le Client du fait des biens livrés ou à livrer ou de travaux accomplis ou à accomplir en exécution de la présente convention ainsi que tous les autres montants dus par le Client en vertu d'un défaut de paiement aient été acquittés intégralement au Fournisseur.
- 5.2 Un Client peut, en sa qualité de revendeur, revendre et relivrer tous les articles en préservant la conservation des titres du Fournisseur pour autant que cela soit d'usage dans ses opérations commerciales normales. Si le Client crée un nouvel objet, entièrement ou partiellement à partir des objets livrés par le Fournisseur, il le créera uniquement pour le Fournisseur et il devra le conserver jusqu'au paiement de tous les montants dus en vertu de la présente convention ; dans ce cas, le Fournisseur possèdera tous les droits de propriété sur l'objet nouvellement créé tant que le Client n'aura pas versé l'intégralité des montants dus.
- 5.3 Le cas échéant, les droits seront toujours conférés ou transmis au Client à condition que ce dernier en paie en temps voulu et intégralement les rémunérations convenues.
- 5.4 Sans préjudice de toute obligation de livraison, le Fournisseur pourra conserver la propriété des objets, produits, droits de propriété, informations, documents, bases de données et résultats intermédiaires ou autres émanant de ses services et qui ont été reçus ou générés en vertu de la présente Convention jusqu'à la réception du paiement intégral de tous les montants dus. Cette clause vaut également dans les cas où le Fournisseur possède des équipements pour l'entretien ou la réparation des biens.
- 5.5 Le Fournisseur est autorisé à suspendre provisoirement ses services dans le cas où le Client ne respecterait pas ses obligations, ce qui pourrait provoquer une déconnexion provisoire.

#### 6. Risque

- 6.1 Les risques de perte, vol ou détérioration des biens faisant l'objet de la présente convention seront transférés au Client dès le moment où ces biens seront mis à sa disposition ou à la disposition

d'une personne auxiliaire intervenant en son nom.

**7. Droits de Propriété Intellectuelle ou Industrielle**

- 7.1 Tous droits de propriété intellectuelle ou industrielle sur les logiciels, sites Internet, bases de données, équipements ou autres matériaux, tels que: analyses, dessins, documentation, méthodologies, know-how, articles, tests, rapports, offres, ... ainsi que le matériel préparatoire y afférent, développés ou mis à disposition en vertu de la convention, appartiennent exclusivement au Fournisseur, à ses concédants ou à ses sous-traitants. Le Client n'en acquiert que les droits d'usage et pouvoirs attribués explicitement par les présentes conditions ou par la loi. Tout autre droit de reproduction du Client des logiciels, sites Internet, bases de données ou autres matériaux est expressément exclus. Le droit d'usage acquis par le Client est non-exclusif et non-transférable à des tiers.
- 7.2 Si, contrairement aux stipulations de l'article 7.1, le Fournisseur consent au transfert d'un droit de propriété industrielle ou intellectuelle, cette obligation sera uniquement valable si exprimée par écrit. Si les parties conviennent expressément par écrit que les droits de propriété intellectuelle ou industrielle concernant les logiciels, les équipements ou autres matériaux spécialement conçus pour le Client seront transférés au Client, cette mesure n'affectera pas le droit du Fournisseur de demander et d'utiliser à d'autres fins, que ce soit personnellement ou pour des tiers, les pièces, principes de base, idées, dessins, documentation, travaux, langages de programmation et similaires sous-jacents à ce développement, et ce sans limitation. Le transfert de droits de propriété industrielle ou intellectuelle n'entravera pas non plus le droit du Fournisseur d'entreprendre des développements pour son propre compte ou pour des tiers et qui sont semblables à ceux menés effectués pour le Client.
- 7.3 Il n'est pas permis au Client d'enlever ou de modifier les indications de la confidentialité ou du copyright, du droit d'auteur, ni les marques, les noms commerciaux ou autres droits de propriété intellectuelle ou industrielle figurant sur le logiciel, sur les bases de données, sur les équipements ou sur les matériaux.
- 7.4 Le Fournisseur est autorisé à prendre des mesures techniques pour protéger le logiciel ou en vue des restrictions convenues quant à la durée du droit d'usage du logiciel. Il n'est pas permis au Client d'enlever cette protection ou d'y déroger.
- 7.5 Le Fournisseur garantira le Client contre toute action en justice introduite par un tiers et basée sur la prétention que le logiciel, les bases de données, les équipements ou autres matériaux développés personnellement par le Fournisseur violent un droit de propriété intellectuelle ou industrielle en vigueur dans l'Union européenne, pour autant que le Client informe le Fournisseur sans délai et par écrit de l'existence ou du contenu de l'action en justice et qu'il laisse le règlement de l'affaire, y compris de transiger, entièrement aux soins du Fournisseur.
- A cet effet, le Client donnera au Fournisseur toutes les procurations et les informations nécessaires, en lui prêtant tout son concours, afin de lui permettre de se défendre, au besoin au nom du Client, contre ces actions en justice. Cette obligation de garantie ne s'applique pas si et pour autant que l'infraction en question (i) concerne les matériaux fournis par le Client au Fournisseur afin que ce dernier les utilise, les adapte, les traite ou les intègre ou (ii) les modifications apportées par le Client au logiciel, bases de données, équipements ou matériaux ou qu'il a fait apporter par des tiers.
- S'il est irrévocablement établi en justice que le logiciel, les bases de données, équipements ou matériaux développés personnellement par le Fournisseur violent un droit de propriété intellectuelle ou industrielle appartenant à un tiers ou si, selon le Fournisseur, il est fort probable que pareille infraction se produira, le Fournisseur veillera, dans la mesure du possible, à ce que le Client puisse continuer sans perturbations à faire usage des objets livrés, ou de tout autre logiciel, équipements ou matériaux fonctionnellement équivalent(s), notamment en modifiant les éléments perturbateurs et en acquérant un droit d'usage pour le Client. Si, de son propre avis, le Fournisseur ne peut pas assurer ou est incapable d'assurer d'une manière autre qu'extrêmement pesante (financièrement ou autre) l'usage non perturbé des objets livrés, ou de tout autre logiciel, équipements ou matériaux fonctionnellement équivalent(s), le Fournisseur reprendra les choses livrées, en créditant au Client les frais d'acquisition moins un honoraire utilisateur raisonnable. Le Fournisseur ne pourra pas opérer de choix à cet égard sans consultation préalable du Client. Toute

autre responsabilité ou obligation de garantie ou extension de celles-ci de la part du Fournisseur du fait d'infraction aux droits de propriété intellectuelle ou industrielle de tiers est exclue, y compris la responsabilité et les obligations de garantie du Fournisseur du fait d'infractions causées par l'usage de logiciel, matériel et/ou matériaux livrés (i) sous une forme non-modifiée par le Fournisseur, ou (ii) par rapport à des objets ou logiciels non fournis ou livrés par le Fournisseur ou (iii) de toute autre manière en dehors de celles pour laquelle les équipements, logiciels, bases de données et/ou autres matériaux ont été conçus ou sont destinés.

- 7.6 Le Client garantit qu'aucun droit de tiers ne s'oppose à la mise à la disposition du Fournisseur des équipements, logiciels, bases de données ou autres matériaux, notamment les ébauches, intentions d'utilisation, adaptation, installation ou intégration (notamment dans un site Internet). Le Client préservera le Fournisseur contre toute action se basant sur la prétention que pareille mise à disposition, utilisation, adaptation, installation ou intégration fait infraction à quelque droit de tiers.
- 8. Coopération du Client ; Télécommunications**
- 8.1 Le Client communiquera toujours au Fournisseur, en temps opportun, toutes données ou informations utiles et nécessaires à la bonne exécution de la convention et il y prêtera tout son concours, y inclus accès à ses bâtiments. Si le Client fait appel à ses propres employés pour coopérer à l'exécution de la présente convention, ceux-ci devront posséder les connaissances, l'expérience et les qualifications nécessaires et être suffisamment disponibles.
- 8.2 Le Client est responsable du choix, de l'usage et de l'application dans son organisation du matériel, des logiciels, des bases de données et autres produits et matériaux ainsi que des prestations de service proposées par le Fournisseur. Il est également responsable des procédés de contrôle et de sécurité et d'une gestion adéquate de système.
- 8.3 Si le Client fournit les logiciels, le matériel, les bases de données ou les données sur des supports d'information, ces supports devront satisfaire aux spécifications requises par le Fournisseur.
- 8.4 Si les données, équipements, logiciels ou employés nécessaires à l'exécution de la convention ne sont pas en temps voulu à la disposition du Fournisseur ou ne sont pas conformes aux accords, ou si le Client, d'une autre façon ne satisfait pas à ses obligations, le Fournisseur aura le droit de suspendre l'exécution de la convention et de porter en compte les frais survenus de ce fait, selon ses tarifs habituels, sans préjudice de son droit à faire valoir tout autre droit légal.
- 8.5 Au cas où des employés du Fournisseur exécuteraient des travaux sur les lieux du Client, le Client devra fournir, sans frais, les équipements raisonnablement souhaités par ces employés, comme - le cas échéant - un lieu de travail doté de matériel informatique et d'équipements de télécommunication. Cet espace de travail et ces installations devront se conformer à toutes les lois et autres réglementations applicables ainsi qu'aux dispositions en matière de conditions de travail. Le Client indemnisera le Fournisseur de toute revendication introduite par des tiers, notamment par les employés du Fournisseur ayant subi des dommages dans l'exécution de la convention, lorsque ces préjudices découlent d'actes ou de négligences du Client ou de situations insuffisamment sûres dans son organisation. Le Client devra informer les employés du Fournisseur en temps utile d'éventuelles régulations de sécurité applicables sur le site.
- 8.6 Si l'exécution de la convention requiert l'utilisation d'équipements de télécommunications, comme un accès à Internet, le Client sera responsable du choix adéquat de ceux-ci et de leur mise à disposition en temps voulu et de manière suffisante, sauf dans le cas des installations directement utilisées et gérées par le Fournisseur. Le Fournisseur ne pourra jamais être tenu responsable de préjudices ou frais dus à des erreurs de transmission, des dysfonctionnements ou l'indisponibilité de ces installations, sauf s'il peut prouver que les préjudices ou les frais occasionnés sont le résultat d'actes ou d'omissions intentionnelles ou de grave négligence de la part du Fournisseur ou de ses dirigeants. En cas d'utilisation d'équipements de télécommunication lors de l'exécution de la présente convention, le Fournisseur aura le droit d'attribuer au Client des codes d'accès ou d'identification et est en droit de les modifier. Le Client devra traiter les codes d'accès soigneusement et comme des informations confidentielles et il ne pourra les révéler qu'à des employés autorisés. Le Fournisseur ne pourra jamais être tenu responsable de dommages ou de frais occasionnés par une mauvaise utilisation des codes d'accès ou d'identification.

**9. Délais de Livraison**

- 9.1 Tous délais de livraison et autres indiqués par le Fournisseur ont été fixés au mieux, en fonction de données connues par le Fournisseur lors de la conclusion de la convention. Le Fournisseur déploiera ses meilleurs efforts pour respecter au maximum les périodes de livraison et autres convenues.
- 9.2 Toutefois, le seul fait qu'un délai de livraison ou autre, convenu ou déclaré, a été dépassé ne sera pas considéré comme un manquement du Fournisseur à ses obligations. En toutes circonstances, même si les parties ont expressément convenu une date fixe par écrit, le Fournisseur ne pourra pas être considéré comme ayant manqué à ses obligations à cause du dépassement des délais tant que le Client ne lui aura pas fait parvenir un avertissement écrit et dûment documenté.
- 9.3 Le Fournisseur ne sera pas tenu de respecter des délais de livraison ou autres, fixes ou non, impossibles à maintenir à cause de circonstances échappant à son contrôle et survenues après la conclusion de la convention. Le Fournisseur ne sera pas non plus tenu par des délais de livraison, fixes ou non, si les parties ont convenu de modifier la base ou la portée de la convention (travaux supplémentaires, modifications dans les spécifications techniques, etc.) Si le danger de dépassement de quelque délai est imminent, le Fournisseur et le Client s'entendront aussitôt que possible.

**10. Fin de la Convention**

- 10.1 Une partie aura uniquement le droit de mettre fin à la présente convention (a) par préavis écrit transmis trois mois avant la date de renouvellement annuelle ou (b) en cas de violation de termes du contrat s'il s'avère que l'autre partie a manqué à ses obligations matérielles telles que découlant de la présente convention. Dans ce cas, elle devra envoyer à l'autre partie une mise en demeure par écrit, aussi détaillée que possible, tout en impartissant un délai raisonnable pour remédier au manquement.
- 10.2 Chacune des parties pourra mettre fin à la présente convention, partiellement ou dans son intégralité, avec prise d'effet immédiate et sans mise en demeure, sur simple notification par écrit, en cas de suspension de paiements, si une demande de mise en liquidation a été introduite à l'égard de l'autre partie ou si les activités de l'autre partie sont suspendues ou terminées pour d'autres raisons que celles d'une reconstruction ou d'une fusion d'entreprises. Dans ce cas, le Fournisseur ne devra jamais rembourser les fonds déjà reçus pour des services/matériaux livrés ni verser des dommages et intérêts. En cas de mise en liquidation des activités du Client, le droit d'usage des logiciels qui lui ont été fournis viendra légalement à échéance.
- 10.3 Au cas où le Client, au moment de la résolution visée à l'article 10.1, aurait déjà reçu des prestations dans le cadre de l'exécution de la convention, ces prestations et l'obligation de paiement connexe resteront valables après l'échéance et devront être intégralement payées.

**11. Responsabilité du Fournisseur; Indemnisations Maximales**

- 11.1 La responsabilité totale du Fournisseur en cas de manquement à remplir ses obligations dans le cadre de l'exécution de la présente convention se limite à l'indemnisation du dommage direct jusqu'au montant maximum du prix stipulé pour cette convention (TVA exclue). Si la convention est essentiellement un contrat successif à durée de plus d'un an, le prix stipulé est fixé au total des honoraires (TVA exclue) de cette année. Si la convention est conclue pour une période inférieure, les dommages et intérêts seront calculés au prorata. Cependant, en aucun cas le montant total des indemnités du fait de dommage direct ne pourra dépasser les EUR 250.000,-. S'entend exclusivement par dommage direct:
- a. Les frais que le Client devra raisonnablement encourir pour que les prestations du Fournisseur soient conformes aux exigences de la convention. Toutefois, ce dommage ne sera pas remboursé si le Client a mis fin à la convention ou si celle-ci a été résolue à ses torts.
- b. Les frais encourus par le Client pour maintenir par nécessité la capacité opérationnelle de son (ses) système(s) et des équipements connexes étant donné que le Fournisseur n'a pas effectué la livraison à la date prévue.
- c. Les frais raisonnables encourus pour établir l'origine et l'ampleur du dommage pour autant que cet établissement se rapporte au dommage direct au sens des présentes conditions.

d. Les frais raisonnables encourus pour éviter ou pour limiter le dommage pour autant que le Client justifie que ces frais ont entraîné une réduction du dommage direct au sens des présentes conditions.

- 11.2 La responsabilité extra-contractuelle du Fournisseur du fait de dommage par décès ou lésion corporelle ou de détérioration matérielle de biens ne pourra jamais dépasser les EUR 1.250.000,- (un million deux cent cinquante mille euros).
- 11.3 Est expressément exclue toute responsabilité du Fournisseur du fait de dommages indirects, notamment le préjudice consécutif, gain manqué, pertes de profit, manque à gagner et dommage du fait de stagnation industrielle, dommages résultant de plaintes introduites par les sous-traitants du Client, mutilation ou perte de données, dommages liés à l'utilisation d'objets, matériaux ou logiciels de tiers recommandés par le Client au Fournisseur, dommages liés à l'engagement de Fournisseurs contractés par le Client pour le Fournisseur ainsi que toute autre forme de dommages et intérêts ou de préjudices autres que ceux stipulés aux articles 11.1 et 11.2.
- 11.4 Les restrictions stipulées aux paragraphes précédents du présent article 11 ne seront pas d'application si et pour autant que les dommages ou préjudices résultent d'actes délibérés, d'omissions ou de fautes graves du Fournisseur ou de ses responsables.
- 11.5 La responsabilité du Fournisseur du fait de manquement imputable dans l'exécution d'une convention ne survient que si le Client met le Fournisseur dûment en demeure sans délai et par écrit, en fixant en même temps un délai raisonnable pour remédier au manquement. La mise en demeure doit contenir une description aussi détaillée que possible, de sorte que le Fournisseur puisse répondre à/remédier correctement ce manquement.
- 11.6 La naissance de quelque droit à indemnité est toujours soumise à la condition que le Client avise le Fournisseur par écrit du dommage, aussitôt que possible après l'apparition de ce dommage. Toute réclamation de dommages introduite à l'encontre du Fournisseur viendra à échéance automatiquement après un délai de 15 jours postérieur à la naissance du droit, sauf au cas où il serait impossible d'en notifier le Fournisseur. Toutes les réclamations viennent automatiquement à échéance après un délai d'un an, sauf en cas de stipulations légales contraires.
- 11.7 Le Client garantit au Fournisseur de le tenir indemne de toutes prétentions de tiers quant à sa responsabilité résultant d'un vice d'un produit ou d'un système fourni par le Client à un tiers, lequel produit ou système consiste partiellement d'équipements, logiciels ou autres matériaux livré(s) par le Fournisseur sauf si et pour autant que le Client justifie que le dommage ou le préjudice a été causé par ce logiciel, matériel ou d'autres matériaux.
- 11.8 Les stipulations du présent article valent également au profit de toutes les entités légales et des personnes physiques engagées par le Fournisseur dans le cadre de l'exécution de la présente convention.

**12. Force Majeure**

- 12.1 Aucune des parties n'est tenue de l'exécution de quelque obligation si elle en est empêchée par suite d'un cas de force majeure. Est également entendu par force majeure un manquement à leurs obligations de sous-traitants recommandés par le Client au Fournisseur (par ex. interruption des activités dans des sociétés ou organisations dont dépend le Fournisseur pour l'exécution de ses propres services, comme ceux des opérateurs téléphoniques), ainsi que vices dans des objets, matériaux ou logiciels de tiers dont le Client a exigé l'utilisation par le Fournisseur et en cas d'émeutes. La partie invoquant un cas de force majeure doit aussitôt en informer l'autre par écrit.
- 12.2 Si une situation de force majeure dure plus que quatre-vingt-dix jours, les parties auront le droit de mettre fin à la convention en la résiliant par écrit. Dans ce cas, les prestations déjà accomplies conformément à la convention seront compensées proportionnellement et les parties ne se devront rien d'autre.

**13. Droit Applicable et Règlement de Litiges**

- 13.1 Le droit applicable et les tribunaux compétents sont indiqués dans la convention signée avec le Client. En cas d'omission du choix du droit applicable et des tribunaux compétents, les dispositions suivantes seront d'application. Les conventions entre le Fournisseur et le Client seront régies par le droit néerlandais et seuls les tribunaux d'Amsterdam seront compétents. La Convention de Vienne de 1980 sur les ventes internationales de marchandises est expressément exclue.

**PRESTATION DE SERVICES - GÉNÉRALITÉS**

Les dispositions précisées dans le présent chapitre "Prestation de Services" sont d'application avec les stipulations générales des présentes Conditions Générales si le Fournisseur accomplit des prestations de services, telles que conseils, études d'applicabilité, avis d'expert-conseil, formation, cours, aide, détachement, projet ou développement de logiciel ou de systèmes d'information ou l'assistance à prêter en cette matière et la prestation de services concernant les réseaux. Ces stipulations ne portent pas atteinte aux stipulations figurant dans les présentes conditions générales en matière de services spécifiques comme le service informatique et le développement de logiciels, l'hébergement (« hosting »), la formation et l'entretien.

**14. Exécution**

- 14.1 Le Fournisseur utilisera ses meilleurs efforts pour exécuter la prestation de services soigneusement, le cas échéant conformément aux accords et aux procédures convenus avec le Client et consignés par écrit. Tous les services prestés par le Fournisseur seront prestés sur base d'une obligation de moyens, sauf si le Fournisseur s'est expressément engagé à un résultat précis dans la convention écrite. Toutes les conventions liées à un niveau de service devront toujours être expressément stipulées par écrit.
- 14.2 S'il a été convenu que la prestation de service se fait par phases, le Fournisseur peut différer le commencement des services prévus dans une phase suivante, jusqu'à ce que le Client ait approuvé par écrit les résultats de la phase précédente ou jusqu'à la réception du paiement intégral correspondant à la phase précédente.
- 14.3 Dans l'accomplissement des services, le Fournisseur sera uniquement obligé de respecter les délais et les instructions précises transmises par le Client, si la convention le prévoit expressément. Il ne sera pas demandé au Fournisseur de respecter des instructions qui modifient ou augmentent l'ampleur ou la portée des services convenus. Si de telles instructions devaient être prises en considération, le travail en question devra alors recevoir des compensations, conformément aux dispositions de l'article 15.
- 14.4 Si la convention de prestation de service a été conclue en vue d'exécution par une personne déterminée, le Fournisseur aura toujours le droit de remplacer cette personne par une ou plusieurs autres personnes ayant les mêmes qualifications.

**15. Modifications et Travaux Supplémentaires**

- 15.1 Si le Fournisseur, sur demande du Client ou avec son consentement préalable, a accompli des travaux ou d'autres prestations qui se situent hors du contenu ou de l'ampleur de la prestation de service convenue, ces travaux ou ces prestations seront rémunéré(s) au Fournisseur par le Client selon les tarifs habituels du Fournisseur. Cependant, le Fournisseur n'est pas obligé de satisfaire à pareille demande et il peut exiger que celle-ci fasse l'objet d'une convention écrite séparée.
- 15.2 Le Client admet que les travaux ou les prestations visées à l'article 15.1. peuvent affecter le moment convenu ou prévu de l'achèvement de la prestation de service et les responsabilités réciproques du Client et du Fournisseur. Le fait que des travaux supplémentaires s'avèrent nécessaire pendant l'exécution de la Convention ne pourra jamais être considéré comme motif de résiliation ou d'annulation de celle-ci.
- 15.3 Pour autant qu'un forfait ait été convenu pour la prestation de services, le Fournisseur informera le Client sur demande, au préalable et par écrit, des conséquences financières de ces travaux ou prestations additionnel(le)s.

**16. Sécurité, Caractère Privé et Périodes de Garde**

- 16.1 Le Fournisseur observera ponctuellement toutes les obligations légales concernant le traitement de données personnelles. Le Fournisseur veillera à préserver les données personnelles et autres contre la perte ou contre toute forme de traitement illicite, en employant les techniques et en utilisant les mesures organisationnelles appropriées.
- 16.2 Le Client tiendra le Fournisseur indemne de toutes réclamations de tiers à l'encontre du Fournisseur du fait de violation de la loi sur l'Enregistrement de Personnes et/ou d'autres lois concernant le traitement de données personnelles. Le Client tiendra le Fournisseur indemne de

toutes réclamations de tiers, notamment des organismes gouvernementaux, qui pourraient être introduites à l'encontre du Fournisseur en vertu d'une violation de la législation sur les délais du maintien de documents.

**SERVICES D'HÉBERGEMENT**

**17. Conditions d'Utilisation**

- 17.1 Le Fournisseur vise à fournir des services d'hébergement de qualité supérieure pour ses solutions sans fil et ce en proposant une disponibilité 24 heures/24 et 7 jours/7 (à l'exception des périodes de maintenance préalablement annoncées et des redémarrages périodiques opérés à titre préventif), sans interruptions ou perte de qualité. Néanmoins, étant donné la nature des services et le nombre de parties intermédiaires impliquées, le résultat ne peut pas toujours être garanti (par ex. risque de perte de connexion Internet ou de l'infrastructure de communications gérée par Research in Motion).
- 17.2 Le Client devra respecter les instructions raisonnables du Fournisseur afin d'obtenir et de conserver la meilleure qualité pour les services d'hébergement. Le Client sera personnellement responsable de l'utilisation correcte de l'infrastructure opérationnelle, des logiciels et de la continuité de la connexion au service hébergé.
- 17.3 Il incombe au Client de prendre les mesures appropriées (copies de sauvegarde) pour éviter toute perte de données et les violations des mesures de sécurité. Le Fournisseur ne pourra pas être tenu responsable des dommages dus à des pertes de données, violation de la sécurité, pertes de temps ou des dommages provoqués au matériel ou aux logiciels du Client par des programmes nuisibles (par ex. virus)
- 17.4 Le Client n'est pas autorisé à utiliser les services d'hébergement à des fins illégales et/ou inappropriées (par ex. spamming) et il tiendra le Fournisseur indemne de toute réclamation à ce sujet.

**18. Maintien et Interruptions**

- 18.1 L'infrastructure du Fournisseur sera continuellement amélioré. Le Fournisseur peut arrêter provisoirement (une partie de) ses services et/ou du réseau à des fins de maintenance et/ou de mise à niveau. Les services ne seront cependant pas être arrêtés sans nécessité absolue. Les éventuelles interruptions seront être dûment annoncées au préalable, à moins qu'elles n'impliquent de brèves interruptions limitées pour lesquelles on ne peut s'attendre à une annonce générale.
- 18.2 Le Client devra communiquer au Fournisseur toutes les informations nécessaires pour conserver et/ou réactiver ses connexions.
- 18.3 Le Client devra informer dès que possible le Fournisseur de tout problème ou interruption.

**19. Environnement Requis, Installations**

- 19.1 Le Client veillera à assurer un environnement qui répond aux exigences spécifiées par le Fournisseur pour les équipements dans n'importe quel cas précis (par ex. en matière de température, humidité, exigences techniques, prévention des incendies et autres).
- 19.2 Le Client n'aura pas le droit de brancher des équipements et des systèmes non livrés par le Fournisseur aux équipements qui lui ont été vendus. Il ne pourra pas non plus y installer des logiciels non livrés par le Fournisseur. Le Client sera responsable des frais de vérification et de la correction d'erreurs de fonctionnement apparaissant lors de la connexion d'équipements ou de l'installation de logiciels non livrés par le Fournisseur.
- 19.3 Si le Fournisseur a convenu d'effectuer l'installation, le Client devra mettre à sa disposition, avant la livraison des équipements, un site d'installation adéquat, doté de toutes les commodités nécessaires, comme la présence de branchements et d'installations de télécommunications. Le Client devra respecter toutes les instructions du Fournisseur nécessaires pour procéder à l'installation.
- 19.4 Le Client supportera le risque de perte ou de vol ou de dommages causés aux équipements pendant la période où ils sont en sa possession et il dégagera entièrement le Fournisseur de toute responsabilité à ce sujet. Il appartiendra au Client d'assurer ce risque.

**20 Garantie et Réparations**

- 20.1 Le Fournisseur corrigera de son mieux tout matériel défectueux et vices de fabrication présents dans les équipements qu'il a livrés, conformément aux stipulations de la garantie ou du contrat d'entretien et ce gratuitement et dans un délai raisonnable, si ces problèmes ont été portés à sa connaissance par écrit, avec des précisions détaillées. Le cas échéant, les garanties du fabricant seront d'application. Si, de l'avis raisonnable du Fournisseur, les réparations ne sont pas possibles, durent trop longtemps ou sont trop onéreuses, le Fournisseur aura le droit de remplacer les équipements gratuitement par d'autres semblables mais pas nécessairement identiques. La garantie ne couvre pas la conversion de données nécessaire suite aux réparations ou au remplacement des équipements. Tous les éléments remplacés resteront la propriété du Fournisseur. L'obligation de garantie expirera si le matériel défectueux ou les vices de fabrication sont dus dans l'ensemble ou en partie à une utilisation incorrecte, négligente ou incompétente, à des causes externes comme des dégâts des eaux ou un incendie ou si le Client a apporté des modifications ou provoqué des changements dans les équipements ou dans les pièces fournies par le Fournisseur dans le cadre de la garantie ou de la maintenance sans la permission du Fournisseur. Le Fournisseur ne pourra pas retarder l'octroi de cette permission pour des motifs non raisonnables.
- 20.2 Pour permettre au Fournisseur de mener à bien les travaux de maintenance et les réparations nécessaires, le Client veillera à lui donner un accès au site d'installation pendant ses heures et ses jours normaux de travail. Le Client devra informer immédiatement le Fournisseur en cas d'erreur de fonctionnement des équipements et il demandera à un de ses employés qualifiés dans ce domaine de donner une description détaillée de l'erreur de fonctionnement.
- 20.3 Avant de remettre les équipements au Fournisseur pour la maintenance, le Client devra s'assurer qu'une copie de sauvegarde correcte et complète a bien été effectuée.
- 20.4 Le Fournisseur facturera à ses tarifs habituels les travaux et frais de réparation non couverts par la présente garantie.

**FORMATION**

**21. Séances de Formation, Programmes d'Étude et Cours**

- 21.1 Pour qu'une place soit garantie, tous les frais de participation devront être intégralement payés dans les délais impartis dans les documents relatifs au programme. Les réservations effectuées de manière provisoire ne seront pas contraignantes. Le Fournisseur se réserve le droit d'annuler des réservations et des inscriptions en cas de paiement tardif. Les droits d'inscription demandés pour les programmes publics devront être versés un mois avant la date de commencement du programme ou dès la réception de la facture si celle-ci est émise moins d'un mois avant la date de début. Les droits d'inscription demandés pour des programmes personnalisés sont payables dans les dix jours qui suivent la date de la facture. Les frais d'affiliation sont payables immédiatement, dès réception de la facture.
- 21.2 Si le Client souhaite modifier une réservation après confirmation de celle-ci par le Fournisseur, le Fournisseur fera de son mieux pour se conformer à la demande qui doit être transmise par écrit. Des frais d'amendement de EUR 50 par personne et par modification (par ex. en cas de remplacement par une autre personne) seront dû pour couvrir les frais administratifs encourus. En cas d'annulation par le Client moins de dix jours avant l'événement, celui-ci sera redevable de l'ensemble des droits d'inscription. L'annulation d'une réservation deviendra effective dès réception d'une notification écrite émanant du Client.
- 21.3 Si le Fournisseur change la date et/ou le contenu du programme, il en avertira le Client dès que possible. Le Client aura alors le choix d'accepter le changement ou de prendre un programme alternatif, pour autant que le Fournisseur puisse lui en proposer un, (en cas de frais inférieurs, le Fournisseur devra rembourser la différence). Il pourra aussi résilier le contrat et accepter le remboursement intégral de tous les montants versés, à l'exception des montants correspondants aux amendements.  
Le Fournisseur se réserve le droit, en toutes circonstances, d'annuler un programme. Dans ce cas, le Client aura alors le choix d'accepter un programme alternatif, pour autant que le Fournisseur puisse lui en proposer un, (en cas de frais inférieurs, le Fournisseur devra rembourser la

différence) ou il pourra résilier le contrat et accepter le remboursement intégral de tous les montants versés. Si le Fournisseur est empêché de réaliser le programme suite à un cas de force majeure, il peut annuler la convention en question et rembourser tout paiement ou une partie de ceux-ci au prorata ou reprogrammer le service sur accord avec le Client. Le Fournisseur a le droit, pour quelque raison que ce soit, de remplacer le personnel affecté à un programme sans avis préalable, voire même en cours de programme.

- 21.4 Le Client est seul responsable de décider si un service proposé par le Fournisseur lui convient ou non et il doit s'informer personnellement au préalable des détails concernant ce service et des critères et exigences requises pour les participants. Le Fournisseur rejette toute garantie, expresse ou implicite, concernant la pertinence ou les résultats des programmes.
- 21.5 Aucune partie d'aucun programme ne pourra être considérée comme la formulation de conseils professionnels fiables pour un Client précis (notamment et ce sans limitation en matière d'investissement, législation, comptabilité ou finance). La responsabilité pour toute recommandation ou avis de toute sorte dans tout matériel du programme, rapport ou autres matériaux d'apprentissage est strictement exclue.
- 21.6 Le Client est tenu de respecter toute politique ou réglementation du Fournisseur à propos de tout programme précis ou de l'utilisation des installations de ce dernier. Le Fournisseur se réserve le droit de renvoyer tout participant d'un programme pour non-respect ou inadaptation des matériaux et, dans ce cas, aucun remboursement ne sera dû.
- 21.7 La responsabilité maximale du Fournisseur pour la non-livraison des services contractés se limite strictement au remboursement des frais versés en égard à ces services.
- 21.8 Tous les matériaux développés pour être utilisés par le Client peuvent servir aux fins internes autorisées. Ils ne peuvent cependant pas être reproduits, distribués ou exploités à toute autre fin sans l'autorisation expresse écrite du Fournisseur. Tout concept utile, méthode, procédure, processus et amélioration de quelque nature que ce soit, réalisée ou conçue pendant un programme, restera la seule propriété intellectuelle du Fournisseur.

**USAGE ET ENTRETIEN DES LOGICIELS**

Les dispositions précisées dans le présent chapitre "Usage et Entretien des Logiciels" sont applicables, avec les stipulations générales des présentes Conditions Générales, à tous les logiciels mis à disposition par le Fournisseur. Les droits et les obligations visés au présent Chapitre se rapportent exclusivement aux programmes informatiques présentés sous une forme qu'une machine de traitement de données peut lire, et consignés sur des matériaux qu'une telle machine peut lire ainsi que sur la documentation y afférente, tout cela englobant aussi des versions nouvelles éventuellement à fournir par le Fournisseur et les sites Internet.

**22. Droit d'Usage**

- 22.1 Sans préjudice des dispositions de l'article 7, le Fournisseur confère au Client le droit non exclusif d'usage du logiciel. Le Client se conformera toujours ponctuellement aux restrictions de cet usage convenues entre les parties. Sans préjudice de ce qui est stipulé encore dans les présentes Conditions Générales, le droit d'usage conféré au Client comprend exclusivement le droit de charger le logiciel et de l'exécuter.
- 22.2 Le logiciel ne peut être utilisé par le Client que dans son propre entreprise ou organisation, sur la seule unité de traitement et pour un nombre déterminé ou genre d'utilisateurs ou raccordements pour lesquels le droit d'usage a été conféré. A défaut d'une convention à ce propos, l'unité de traitement du Client sur laquelle le logiciel a été utilisé pour la première fois et le nombre de raccordements branchés sur cette unité de traitement au moment du premier usage, tiennent lieu d'unité de traitement et du nombre de raccordements pour lesquels le droit d'usage a été conféré. En cas de panne de l'unité de traitement susvisée, le logiciel peut être utilisé provisoirement pour la durée de la panne sur une autre unité de traitement. Le droit d'usage peut se rapporter à plusieurs unités de traitement dans la mesure où cela apparaît explicitement dans la convention.
- 22.3 Le droit d'usage n'est pas transmissible. Il n'est pas permis au Client de vendre le logiciel et les supports sur lesquels le logiciel a été consigné ni de les donner en location, de les céder sous licence, d'aliéner ou de concéder des droits limités sur le logiciel et les supports, ni de les mettre à la disposition de tiers de quelque façon que ce soit et à n'importe quelle fin, de lui permettre un

- accès à distance ou non à ce logiciel ou de placer le logiciel chez un tiers pour son hébergement, même si le tiers en question utilise le logiciel exclusivement pour le compte du Client. Le Client s'interdit de modifier le logiciel autrement que dans le cadre de la correction de fautes et il n'en fera pas usage dans le cadre du traitement de données pour des tiers ("time-sharing"). Le code source du logiciel et de la documentation technique créée lors de son développement ne seront pas mis à la disposition du Client, même si le Client est prêt à verser des compensations financières pour en avoir connaissance. Le Client reconnaît que le code source est confidentiel de par sa nature et qu'il contient des secrets commerciaux du Fournisseur.
- 22.4 Dès l'expiration éventuelle du droit d'usage du logiciel le Client retournera au Fournisseur tous les exemplaires du logiciel en sa possession. Si les parties ont convenu qu'à l'expiration du droit d'usage le Client anéantira les exemplaires concernés, le Client informera le Fournisseur aussitôt par écrit de pareille destruction.
23. **Garantie**
- 23.1 Le Fournisseur corrigera de son mieux des fautes éventuelles dans le logiciel si ces fautes ont été portées à sa connaissance dans un délai raisonnable, par écrit et avec des précisions détaillées.
- 23.2 Le Fournisseur ne garantit pas que le logiciel fonctionne sans interruption, fautes ou autres défauts ni que toutes les fautes ou défauts seront corrigés. Les corrections ou réparations seront effectuées gratuitement à moins que le logiciel n'ait été développé sur instructions du Client autrement qu'à un prix forfaitaire. Dans ce cas, le Fournisseur demandera ses tarifs habituels pour les frais de correction. Le Fournisseur pourra appliquer ses tarifs habituels pour les frais de remédiation s'il s'agit d'erreurs d'usage ou d'usage inadéquat de la part du Client, ou bien s'il s'agit d'autres causes non imputables au Fournisseur ou si les fautes auraient pu être constatées lors de l'exécution de l'essai d'acceptation convenu.
- 23.3 La réparation de données mutilées ou perdues ne relève pas de la garantie. L'obligation de garantie est nulle si le Client apporte ou fait apporter des modifications au logiciel sans autorisation écrite du Fournisseur. Le Fournisseur ne pourra cependant pas retarder déraisonnablement l'octroi d'une telle autorisation.
- 23.4 La correction des problèmes pourra se faire à distance ou dans un lieu à fixer par le Fournisseur. Le Fournisseur a le droit d'apporter au logiciel des solutions provisoires ou des solutions de contournement de programme ou des restrictions susceptibles d'éviter les problèmes.
- 23.5 Le Fournisseur n'est pas tenu de corriger des fautes éventuelles communiquées après l'expiration de la période de garantie, à moins que les parties n'aient conclu une convention d'entretien englobant l'obligation de réparation.
24. **Entretien**
- 24.1 Au cas où un contrat d'entretien aurait été conclu pour le logiciel ou si l'entretien est compris dans la rémunération pour l'usage de logiciel, le Client, conformément aux procédures appliquées par le Fournisseur, avisera ce dernier en détail des fautes constatées dans le logiciel. Après avoir reçu cet avis, le Fournisseur essaiera de corriger de son mieux les fautes éventuelles et/ou il apportera des corrections dans les nouvelles versions ultérieures du logiciel. En fonction de l'urgence, les résultats seront mis à la disposition du Client de la manière déterminée par le Fournisseur et en observant les délais qu'il aura définis. Le Fournisseur a le droit d'apporter au logiciel des solutions provisoires, des contournements de programme ou des restrictions susceptibles d'éviter les problèmes. En l'absence de conventions expresses à cet égard, le Client installera, configurera, réglera personnellement les paramètres en vue de l'exécution adéquate du logiciel corrigé ou de la nouvelle version fournie et, si nécessaire, il adaptera les équipements et l'environnement utilisateur utilisés dans cette connexion. Sauf en cas de stipulation contraire expresse, le Fournisseur ne sera pas tenu de convertir les données.
- 24.2 Pendant toute la durée d'un contrat d'entretien, le Fournisseur mettra les nouvelles versions corrigées du logiciel à la disposition du Client. Trois mois après qu'une version corrigée a été rendue disponible, le Fournisseur n'est plus tenu de réparer des fautes éventuelles dans l'ancienne version ni de prêter du support au sujet de l'ancienne version en cause. Pour avoir rendu disponible une version avec de nouvelles possibilités et fonctions, le Fournisseur peut exiger du Client qu'il signe une nouvelle convention et verse une nouvelle rémunération pour cette

- prestation.
- 24.3 Si le Client n'a pas conclu avec le Fournisseur, en même temps que la convention sur la disponibilité du logiciel, une convention d'entretien, le Fournisseur ne pourra pas être obligé par le Client de conclure une convention d'entretien ultérieurement.
25. **Logiciel de Sous-Traitants**
- 25.1 Si et pour autant que le Fournisseur mette un logiciel de tiers à la disposition du Client, les conditions de ces tiers remplaceront les dispositions des présentes Conditions générales et elles seront d'application en ce qui concerne ce logiciel, pour autant que le Fournisseur en ait averti le Client par écrit. Le Client devra accepter les conditions susvisées de tiers.

## ÉQUIPEMENTS - MATÉRIEL

- Les dispositions précisées dans le présent chapitre "Vente de matériel" s'appliquent avec les stipulations générales des présentes Conditions Générales si le Fournisseur vend du matériel au Client. Dans la mesure où l'objectif des dispositions suivantes n'est pas contradictoire, le terme "équipement" vaudra également pour les pièces séparées des différents équipements.
26. **Choix, Livraison et Risque**
- 26.1 Le Client supportera le risque du choix de l'équipement acheté. Le Fournisseur ne garantira pas que l'équipement est approprié pour l'usage prévu par le Client, à moins que les usages prévus n'aient été clairement spécifiés, sans réserve, dans la convention d'achat écrite signée entre les parties.
- 26.2 Le matériel vendu par le Fournisseur au Client sera livré au Client dans les entrepôts du Fournisseur. Le Fournisseur livrera le matériel vendu au Client dans un lieu à désigner par le Client uniquement si cela a été convenu par écrit. Le Fournisseur informera le Client en temps opportun de la date prévue pour la livraison du matériel. Les heures de livraison indiquées par le Fournisseur ne seront jamais qu'indicatives.
- 26.3 La livraison du matériel se fera dans le lieu de livraison convenu, au prix d'achat convenu. Sauf en cas de stipulation expresse contraire, le prix d'achat des équipements ne comprendra pas les frais de transport, d'assurance, de manutention, de levage, les installations provisoires de stockage et autres frais similaires.
- 26.4 Le risque de perte, de vol et de dommages causés aux équipements passera au Client dès la livraison des biens au Client. En cas d'utilisation d'un transporteur pour procéder à la livraison (que ce soit ou non à la demande du Client ou en vertu de ses instructions), ce risque de perte, vol ou dommages passera alors déjà au Client dès la livraison des biens au transporteur.
- 26.5 Le Fournisseur conditionnera le matériel à livrer selon les normes qu'il applique habituellement. Au cas où le Client aurait demandé un emballage particulier, les frais additionnels seront mis à sa charge. En ce qui concerne les emballages de produits livrés par le Fournisseur et laissés chez lui, le Client se comportera conformément aux prescriptions des réglementations en vigueur dans ce domaine. Le Client tiendra le Fournisseur indemne contre toute prétention de tiers du fait du non-respect de telles réglementations.
27. **Matériel de Sous-Traitants**
- 27.1 Si et pour autant que le Fournisseur mette du matériel de tiers à la disposition du Client, les conditions de ces tiers remplaceront les dispositions des présentes Conditions générales et elles seront d'application en ce qui concerne ce matériel, pour autant que le Fournisseur en ait averti le Client par écrit.
- 27.2 Le Client devra accepter les conditions susvisées de tiers. À sa demande, ces conditions générales devront être mises à sa disposition afin qu'il puisse les consulter. Si et pour autant que les conditions susvisées de tiers soient considérées, pour quelque motif que ce soit, comme ne s'appliquant pas à la relation entre le Client et le Fournisseur, ou si elles sont déclarées inapplicables, les dispositions des présentes Conditions générales resteront entièrement valables.