

# Conditions NLdigital



Les Conditions de NLdigital ont été déposées par NLdigital auprès du Tribunal de grande instance du Centre des Pays-Bas, emplacement d'Utrecht. Ce texte est une traduction des conditions générales de NLdigital en langue néerlandaise. La version néerlandaise de ce document prévaut et est dans tous les cas déterminante pour l'interprétation.

© 2020 NLdigital

## Chapitre 1. Dispositions générales

### Article 1 Applicabilité des Conditions de NLdigital

- 1.1 Ces Conditions de NLdigital (ci-après également dénommées : ces conditions générales) s'appliquent à toutes les offres et tous les contrats par lesquels le fournisseur livre au client des marchandises et/ou des services de quelque nature et sous quelque nom que ce soit.
- 1.2 Les différences dans et les ajouts à ces conditions générales sont uniquement valables si les parties en ont convenu par écrit.
- 1.3 L'applicabilité de conditions d'achat ou d'autres conditions du client est expressément refusée.
- 1.4 Si le fournisseur met à la disposition du client des produits ou services de tiers ou lui en donne l'accès, les conditions (de licence ou de vente) des tiers concernés seront applicables pour ce qui concerne ces produits ou services dans la relation entre le fournisseur et le client, les dispositions de ces conditions générales différentes de ces dernières étant alors refusées, à condition que l'applicabilité des conditions (de licence ou de vente) de ces tiers ait été communiquée par le fournisseur au client et qu'une possibilité raisonnable ait été offerte de prendre connaissance de ces conditions. Par dérogation à la phrase précédente, le client ne peut pas invoquer une négligence du fournisseur de remplir l'obligation susnommée si le client est une partie telle que visée à l'article 6:235 alinéa 1 ou alinéa 3 du Code civil néerlandais.
- 1.5 Si et pour autant que les conditions de tiers susvisées s'avèrent ne pas être applicables dans la relation entre le client et le fournisseur pour une raison quelconque, ou s'avèrent non applicables ou sont déclarées inapplicables, ces conditions générales seront alors entièrement valables.
- 1.6 Si une disposition quelconque de ces conditions générales est nulle ou annulée, les autres dispositions de ces conditions générales resteront en vigueur. Dans ce cas, le fournisseur et le client se concerteront afin de convenir de nouvelles dispositions pour remplacer les dispositions nulles ou annulées, en tenant compte le plus possible de l'objet et de la teneur des dispositions initiales.
- 1.7 Sous réserve des dispositions de l'article 1.4, en cas de contradiction d'accords conclus entre les parties, les dispositions de ces conditions générales seront applicables, à moins que les parties n'en aient dérogé expressément par écrit et en faisant référence à ces conditions. En cas de contradiction entre des dispositions de chapitres de ces conditions, les dispositions d'un chapitre antérieur sont applicables, sauf s'il en a été expressément dérogé.

### Article 2 Offres

- 2.1 Toutes les offres et autres annonces du fournisseur sont sans engagement, sauf mention contraire écrite du fournisseur. Le Client se porte garant de l'exactitude et de l'exhaustivité des données transmises par lui en son nom au fournisseur sur lesquelles le fournisseur a basé son offre, exception faite de fautes de frappe évidentes.

### Article 3 Prix et paiement

- 3.1 Tous les prix s'entendent hors TVA et autres prélèvements imposés par les pouvoirs publics spécifiques à des produits ou services. Tous les prix communiqués par le fournisseur sont exprimés en euros et le client est tenu de payer en euros.
- 3.2 Le client ne peut emprunter aucun droit ou aucune attente à un coût prévisionnel ou un budget annoncé par le fournisseur, sauf convention contraire écrite entre les parties. Un budget communiqué par le client est uniquement considéré comme un prix (fixe) dont il a été convenu entre les parties si cela a été convenu expressément par écrit.
- 3.3 Si, selon le contrat, le client est composé de plusieurs personnes physiques et/ou personnes morales, chacune de ces personnes (morales) sera solidairement liée envers le fournisseur à l'exécution du contrat.
- 3.4 En ce qui concerne les prestations accomplies par le fournisseur et les montants dus par le client pour ces prestations, les données administratives du fournisseur constituent une preuve suffisante, sous réserve du droit du client de fournir la preuve du contraire.
- 3.5 En cas d'obligation de paiement régulière du client, le fournisseur peut, par écrit et conformément à l'indice ou à un autre critère repris dans le contrat, aligner des prix et tarifs en vigueur sur le délai mentionné dans le contrat. Si le contrat ne prévoit pas expressément la possibilité de modifier les prix ou tarifs, le fournisseur peut, compte tenu d'un délai d'au moins trois mois, modifier par écrit les prix et tarifs en vigueur. Si le client, dans ce cas, ne souhaite pas accepter la modification, le client peut, dans un délai de trente jours à compter de la notification de la modification, résilier par écrit le contrat à partir de la date à laquelle les nouveaux prix et/ou tarifs entreraient en vigueur.
- 3.6 Les parties fixent dans le contrat la date ou les dates auxquelles le fournisseur facture au client le prix des prestations dont il a été convenu. Les montants dus seront payés par le client selon les conditions de paiement dont on a convenu ou qui sont mentionnées sur la facture. Le client ne peut pas suspendre un quelconque paiement ni déduire des montants dus.



3.7 Si le client ne paye pas les montants dus ou ne les paye pas dans les temps impartis, le client sera redevable sur le montant impayé de l'intérêt au taux légal pour les contrats commerciaux, sans qu'une sommation ou une mise en demeure ne soit nécessaire. Si, après une sommation ou une mise en demeure, le client omet de payer la créance, le fournisseur pourra confier la créance à une autre partie et le client sera, d'une part, redevable du montant total dû, et, d'autre part, tenu de rembourser tous les frais judiciaires et extra-judiciaires raisonnables, dont tous les frais calculés par des experts externes. L'un et l'autre n'influent en rien sur les autres droits légaux et contractuels du fournisseur.

#### Article 4 Durée du contrat

- 4.1 Si le contrat entre les parties est un contrat à exécution successive, le contrat sera considéré comme avoir été conclu pour la durée convenue, faute de quoi pour la durée d'un an.
- 4.2 La durée d'un contrat à durée déterminée est renouvelable par tacite reconduction pour la période initialement prévue, avec un maximum d'1 an, à moins que le client ou le fournisseur ne résilie par écrit le contrat en tenant compte d'un préavis de trois (3) mois avant la fin de la période concernée.

#### Article 5 Confidentialité

- 5.1 Le client et le fournisseur feront en sorte que toutes les données reçues de la part de l'autre partie dont on sait ou doit raisonnablement savoir qu'elles sont confidentielles, restent secrètes. Cette interdiction n'est pas d'application si la fourniture des données concernées à un tiers est nécessaire à la suite d'une décision judiciaire, d'une prescription légale, sur base d'une injonction légale adressée par un organisme public ou pour la bonne exécution du contrat. La partie qui reçoit les données confidentielles ne les utilisera que pour le but dans lequel elles ont été fournies. Des données seront en tout cas considérées comme confidentielles si elles ont été spécifiées comme telles par l'une des parties.
- 5.2 Le client reconnaît que les logiciels mis à disposition par ou via le fournisseur ont toujours un caractère confidentiel et que ces derniers contiennent des secrets des affaires du fournisseur, de ses sous-traitants ou du producteur des logiciels.

#### Article 6 Respect de la vie privée et traitement de données

- 6.1 Si, de l'avis du fournisseur, cela est important pour l'exécution du contrat, le client informera sur demande le fournisseur par écrit au sujet du mode d'exécution de ses obligations par le client sur base de la législation dans le domaine de la protection des données à caractère personnel.
- 6.2 Le client garantit le fournisseur contre les recours des personnes dont les données à caractère personnel ont été ou sont traitées et dont le client est responsable en fonction de la loi, à moins que le client ne prouve que les faits sur lesquels est fondé le recours peuvent être imputés au fournisseur.
- 6.3 La responsabilité pour les données, qui sont traitées par le client via un service du fournisseur, relève du client. Le client garantit envers le fournisseur que le contenu, l'usage et/ou le traitement des données ne sont pas illicites et ne violent aucun droit d'un tiers. Le client garantit le fournisseur contre chaque procédure civile d'un tiers, quelle qu'en soit la raison, dans le cadre de ces données ou de l'exécution du contrat.
- 6.4 Si, sur base d'une requête ou d'une injonction donnée par un organisme public compétent ou dans le cadre d'une obligation légale, des activités sont accomplies concernant des données

du client, ses collaborateurs ou ses utilisateurs, tous les frais qui y ont trait peuvent être facturés au client.

- 6.5 Si le fournisseur accomplit des prestations en qualité de sous-traitant, tel que visé dans la législation dans le domaine de la protection des données à caractère personnel, le chapitre 2 « Clauses-standards pour les traitements » sera alors applicable.

#### Article 7 Sécurité

- 7.1 Si, en vertu du contrat, le fournisseur est tenu de prévoir une forme de protection des informations, la sécurité concernée devra répondre aux spécifications convenues par écrit entre les parties en ce qui concerne la protection concernée. Le fournisseur ne garantit pas que la protection des informations soit efficace en toutes circonstances. Si un mode de protection expressément décrit dans le contrat fait défaut, la protection sera d'un niveau tel que, compte tenu de l'état de la technique, des frais d'exécution, de la nature connue du fournisseur, de la portée et du contexte des informations à protéger, les finalités et l'usage normal de ses produits et services et la probabilité et la gravité des risques prévisibles ne seront pas déraisonnables.
- 7.2 Les codes d'accès ou d'identification, les certificats ou les autres moyens de protection fournis au client par ou en raison du fournisseur sont confidentiels et seront traités comme tels par le client et ne seront divulgués qu'à des membres du personnel autorisés travaillant pour la propre organisation du client. Le fournisseur peut modifier des codes d'accès ou d'identification et des certificats qui lui ont été attribués. Le client est responsable de la gestion des autorisations et de la fourniture et de la suppression, dans les délais, de codes d'accès et d'identification.
- 7.3 Si la sécurité ou les tests de sécurité ont trait à des logiciels, des appareils ou des équipements qui n'ont pas été livrés par le fournisseur lui-même au client, le client garantit que toutes les licences et approbations nécessaires auront été obtenues afin de pouvoir exécuter la prestation de services susvisée. Le fournisseur n'est pas responsable des dommages nés dans le cadre de l'exécution de cette prestation de services. Le client garantit le fournisseur contre chaque procédure civile, quelle qu'en soit la raison, dans le cadre de l'exécution de cette prestation de services.
- 7.4 Le fournisseur peut de temps à autre modifier les mesures de sécurité si cela est indispensable à la suite de circonstances changeantes.
- 7.5 Le client protégera adéquatement ses systèmes et équipements et les gardera adéquatement protégés.
- 7.6 Le fournisseur peut donner des instructions au client en ce qui concerne la sécurité, qui ont pour but d'éviter ou de minimiser les incidents ou les conséquences d'incidents qui peuvent nuire à la sécurité. Si le client ne suit pas ou pas au moment opportun ces instructions du fournisseur ou d'un organe public pertinent, le fournisseur ne sera pas responsable et le client garantira le fournisseur contre les dommages qui pourraient en découler.
- 7.7 Le fournisseur est toujours autorisé à installer des dispositifs techniques et organisationnels pour protéger des appareils, fichiers de données, sites web, logiciels mis à disposition, logiciels ou autres créations auxquels le client reçoit (directement ou indirectement) l'accès, même dans le cadre d'une limitation du contenu dont il a été convenu ou de la durée du droit d'usage de ces objets. Le client ne supprimera pas/ne fera pas supprimer ou ne contournera pas/ne fera pas contourner ce genre de dispositif(s) technique(s).



## Article 8 Réserve de propriété et droits et suspension

- 8.1 Toutes les marchandises livrées au client restent la propriété du fournisseur jusqu'à ce que tous les montants que le client doit payer au fournisseur en vertu du contrat conclu entre les parties aient été intégralement payés au fournisseur. Un client qui agit comme revendeur pourra vendre et livrer toutes les marchandises soumises à la réserve de propriété du fournisseur dans la mesure où cela est d'usage dans le cadre de l'exercice normal de ses activités commerciales.
- 8.2 Les conséquences sur le plan du droit des marchandises de la réserve de propriété d'une marchandise destinée à être exportée sont régies par le droit de l'État de destination, si ce droit comporte des dispositions plus favorables pour le fournisseur.
- 8.3 Le cas échéant, les droits seront octroyés au client ou cédés au client à condition que le client ait payé tous les montants dus en vertu du contrat.
- 8.4 Le fournisseur peut conserver les données, documents, logiciels et/ou fichiers de données reçus ou élaborés dans le cadre du contrat, malgré une obligation existante de délivrance ou de transfert, jusqu'à ce que le client ait payé tous les montants dus au fournisseur.

## Article 9 Cession de risques

- 9.1 Le risque de perte, vol, escroquerie ou détérioration de marchandises, données (y compris : les noms d'utilisateurs, codes et mots de passe), documents, logiciels ou bases de données qui, dans le cadre de l'exécution du contrat, sont créés pour, livrés à ou utilisés par le client, passeront au client au moment où ils auront été confiés à la disposition physique du client ou d'un préposé du client.

## Article 10 Propriété intellectuelle

- 10.1 Tous les droits de propriété intellectuelle aux logiciels, sites web, fichiers de données, banques de données, appareils, matériel de formation, de contrôle et d'examen ou autre matériel, comme des analyses, ébauches, documentation, rapports, devis et du matériel préparatoire à ces derniers, développés ou mis à la disposition du client en vertu du contrat, reviennent exclusivement au fournisseur, ses donneurs de licence ou ses sous-traitants. Le client acquiert exclusivement les droits d'usage qui ont été expressément attribués dans ces conditions générales, par le contrat conclu par écrit entre les parties et impérativement par la loi. Un droit d'usage revenant au client est non exclusif, non cessible, non susceptible d'être mis en gage et non susceptible d'être donné en sous-licence.
- 10.2 Si le fournisseur est disposé à s'engager à transférer un droit de propriété intellectuelle, un tel engagement peut uniquement être conclu par écrit et formellement. Si les parties conviennent par écrit qu'un droit de propriété intellectuelle pour des logiciels, des sites web, des fichiers de données, des appareils, du savoir-faire ou d'autres créations ou matériaux, développés spécifiquement pour le client, seront transférés au client, cela n'affectera pas le droit ou la possibilité du fournisseur d'utiliser et/ou d'exploiter, soit pour lui-même, soit pour des tiers, les pièces détachées, ébauches, algorithmes, documentation, créations, protocoles, normes et autres sur lesquels est fondé ce développement, sans aucune limitation pour d'autres finalités. Le fournisseur a en outre le droit d'utiliser et/ou d'exploiter, pour lui-même ou pour des tiers, les principes, idées et langues de programmation utilisés pour la fabrication, ou sur lesquels est fondé le développement, de toute création, sans aucune imitation pour d'autres finalités. Le transfert d'un droit

de propriété intellectuelle n'affecte pas non plus le droit du fournisseur de réaliser, au profit de lui-même ou d'un tiers, des développements qui sont comparables ou empruntés aux développements qui ont été ou sont réalisés au profit du client.

- 10.3 Le client ne supprimera pas/ne fera pas supprimer ou ne modifiera pas ou ne fera pas modifier d'annonce(s) concernant le caractère confidentiel ou les droits d'auteur, marques, noms commerciaux ou tout autre droit de propriété intellectuelle concernés, tirés des logiciels, sites web, fichiers de données, appareils ou matériaux.
- 10.4 Le fournisseur garantit le client contre chaque recours d'un tiers qui est basé sur le fait que des logiciels, sites web, fichiers de données, appareils ou autres équipements développés par le fournisseur lui-même, violent un droit de propriété intellectuelle de ce tiers, à condition que le client informe sur le champ le fournisseur par écrit au sujet de l'existence et du contenu du recours et confie entièrement au fournisseur la prise en charge de l'affaire, dont la conclusion d'éventuels règlements à l'amiable. Le Client donnera à cet effet au fournisseur les procurations et les informations nécessaires, et lui prêterà le concours nécessaire, pour se défendre contre ces recours. Cette obligation de dispense échoit si la violation qui lui est reprochée est liée (i) aux créations ou aux équipements mis à la disposition du fournisseur par le client pour les utiliser, usiner, transformer ou entretenir, ou (ii) aux modifications que le client a apportées ou fait apporter aux logiciels, sites web, fichiers de données, appareils ou autres créations ou équipements sans l'autorisation écrite du fournisseur. S'il est irrévocablement établi en justice que les logiciels, sites web, fichiers de données, appareils ou autres équipements développés par le fournisseur lui-même violent un droit quelconque de propriété intellectuelle appartenant à un tiers, ou si, de l'avis du fournisseur, il est fort probable qu'une telle violation se produise, le fournisseur fera en sorte, si possible, que le client puisse continuer d'utiliser les produits livrés ou autres logiciels, sites web, fichiers de données, appareils ou équipements fonctionnellement similaires. Chaque obligation de dispense autre ou plus étendue du fournisseur en raison d'une violation d'un droit de propriété intellectuelle d'un tiers, est exclue.
- 10.5 Le client garantit qu'aucun droit de tiers ne s'oppose à la mise à la disposition du fournisseur d'appareils, logiciels, équipements destinés à des sites web, fichiers de données et/ou autres équipements, ébauches, et/ou autres créations dont le but est l'utilisation, l'entretien, l'usinage, l'installation ou l'intégration, dont le fait de disposer des licences appropriées. Le client garantit le fournisseur contre chaque recours d'un tiers qui est basé sur le fait que cette mise à disposition, cette utilisation, cet entretien, cet usinage, cette installation ou cette intégration viole tout droit de ce tiers.
- 10.6 Le fournisseur n'est en aucun cas tenu d'exécuter une conversion de données, à moins que cela ait été expressément convenu par écrit avec le client.
- 10.7 Le fournisseur peut utiliser une marque visuelle, un logo ou un nom du client dans sa communication externe.

## Article 11 Exécution des services

- 11.1 Le fournisseur s'efforcera, selon ses possibilités, d'exécuter les services avec soin, le cas échéant conformément aux accords et procédures consignés par écrit avec le client. Tous les services du fournisseur sont exécutés sur base d'une obligation de moyen, à moins que et pour autant que, dans le contrat écrit, le fournisseur ait promis expressément un résultat particulier et que le résultat concerné soit décrit de façon suffisamment précise dans le contrat.



- 11.2 Le fournisseur n'est pas responsable des dommages ou des frais résultant de l'usage ou de l'abus de codes d'accès ou d'identification, de certificats ou d'autres moyens de protection, à moins que l'abus soit la conséquence directe d'un acte volontaire ou d'une imprudence délibérée des responsables faisant partie de la direction du fournisseur.
- 11.3 Si le contrat a été conclu dans le cadre d'une exécution par une personne particulière, le fournisseur pourra toujours remplacer cette personne par une ou plusieurs personnes ayant des qualifications identiques et/ou comparables.
- 11.4 Le fournisseur n'est pas tenu, pendant l'exécution de ses services, de respecter des instructions du client, en particulier si cela concerne des instructions qui modifient ou complètent le contenu ou la portée des services dont il a été convenu. Si, toutefois, de telles instructions ne sont pas respectées, les activités concernées seront dédommagées conformément aux tarifs habituels du fournisseur.

#### **Article 12 Devoirs d'information et autres devoirs de collaboration**

- 12.1 Les Parties reconnaissent que la réussite des activités dans le domaine de la technologie de l'information et de la communication dépend d'une collaboration correcte et ponctuelle. Le Client prêtera toujours toute la collaboration raisonnable au moment opportun.
- 12.2 Le Client se porte garant de l'exactitude et de l'exhaustivité des données, renseignements, ébauches et spécifications transmis par lui ou en son nom au fournisseur. Si les données, renseignements, ébauches ou spécifications transmis par le client pour le fournisseur contiennent des erreurs manifestes, le fournisseur en demandera des explications au Client.
- 12.3 Dans le cadre de la continuité, le client désignera une personne de contact ou des personnes de contact qui, pendant la durée des activités du fournisseur, agiront en tant que telles. Les personnes de contact du client disposeront de l'expérience, des connaissances spécifiques sur les équipements et des informations nécessaires concernant les objectifs requis par le Client.
- 12.4 Le Client supportera le risque de la sélection des marchandises, biens et/ou services à livrer par le fournisseur. Le Client appliquera toujours la plus grande rigueur afin de garantir que les exigences imposées à la prestation sont correctes et complètes. Les dimensions et données mentionnées dans les dessins, illustrations, catalogues, sites web, devis, matériel publicitaire, fiches de normalisation et autres ne sont pas contraignantes pour le fournisseur, sauf mention distincte formelle du fournisseur.
- 12.5 Si, lors de l'exécution du contrat, le client fait appel à du personnel et/ou des préposés, ce personnel et ces préposés disposeront des connaissances et de l'expérience nécessaires. Si des collaborateurs du fournisseur accomplissent des activités sur le site du client, le client leur fournira, au moment opportun et gratuitement, les équipements nécessaires, tels un espace de travail équipé de matériel informatique et de réseau. Le fournisseur n'est pas responsable des dommages ou des frais découlant d'erreurs de transmission, de pannes ou de la non-disponibilité de ces équipements, à moins que le client ne prouve que ces dommages ou frais découlent d'un acte volontaire ou d'une imprudence délibérée des responsables faisant partie de la direction du fournisseur.
- 12.6 L'espace de travail et les équipements devront répondre à toutes les exigences légales. Le client garantit le fournisseur contre des recours de tiers, dont des collaborateurs du fournisseur, qui, dans le cadre de l'exécution du contrat, subissent des dommages découlant des actes ou de la

négligence du client ou de situations dangereuses au sein de son organisation. Avant le démarrage des activités, le client portera à la connaissance des employés auxquels le fournisseur a fait appel, les règles domestiques, les règles portant sur les informations et les règles de sécurité en vigueur au sein de son organisation.

- 12.7 Le client est responsable de la gestion, dont le contrôle des paramètres, l'usage des produits livrés et/ou services exécutés par le fournisseur, et le mode selon lequel les résultats des produits et services sont utilisés. Le client est en outre responsable de l'instruction fournie aux et de l'usage fait par les utilisateurs.
- 12.8 Le client fournira lui-même les appareils, équipements et logiciels de soutien et installera, aménagera, paramétrera, et réglera lui-même les logiciels (auxiliaires) nécessaires sur ses propres appareils, et, si nécessaire, modifiera et gardera actuels les appareils, autres logiciels (auxiliaires) et environnement d'utilisation utilisés dans ce cadre, et réalisera l'interopérabilité demandée par le client.

#### **Article 13 Groupes de projet et de pilotage**

- 13.1 Si les deux parties participent, avec un ou plusieurs des collaborateurs auxquels elles ont fait appel, à un groupe de projet ou de pilotage, la fourniture de renseignements se fera à la manière dont on a convenu pour le groupe de projet ou de pilotage.
- 13.2 Les décisions prises dans un groupe de projet ou de pilotage auquel participent les deux parties ne lient le fournisseur que si la prise de décision s'effectue conformément à ce qui a été convenu par écrit à ce sujet entre les parties ou, faute d'accords écrits sur ce point, si le fournisseur a accepté par écrit les décisions. Le fournisseur n'est en aucun cas tenu d'accepter une décision ou de l'exécuter s'il pense qu'elle est inconciliable avec le contenu et/ou la bonne exécution du contrat.
- 13.3 Le client garantit que les personnes qu'il a désignées pour faire partie d'un groupe de projet ou de pilotage, peuvent prendre des décisions contraignantes pour le client.

#### **Article 14 Délais**

- 14.1 Le fournisseur déploiera des efforts raisonnables pour respecter autant que faire se peut les délais (de livraison) et/ou les dates (de livraison) maximums ou non, qu'il a indiqués ou dont les parties ont convenu entre elles. Les dates (de livraison) intermédiaires indiquées par le fournisseur ou dont les parties ont convenu entre elles sont toujours considérées comme des dates approximatives, ne lient pas le fournisseur et ont toujours un caractère indicatif.
- 14.2 Si un dépassement d'un délai quelconque risque d'intervenir, le fournisseur et le client se concerteront afin de limiter les conséquences du dépassement pour la suite du planning.
- 14.3 Dans tous les cas - par conséquent, même si les parties ont convenu d'un délai (de livraison) ou d'une date (de livraison) maximum - le fournisseur se trouvera d'abord en défaut en raison du dépassement du délai après que le client lui aura envoyé une lettre mise en demeure dans laquelle le client fixe au fournisseur un délai raisonnable afin de remédier au manquement (à ce qui a été convenu) et par laquelle ce délai raisonnable a expiré. La mise en demeure doit contenir une description aussi complète et détaillée que possible du manquement, de sorte que le fournisseur puisse réagir adéquatement.
- 14.4 S'il a été convenu que l'exécution des activités dont on a convenu se ferait en plusieurs phases, le fournisseur peut



reporter le début des activités qui font partie d'une certaine phase jusqu'à ce que le client ait approuvé par écrit les résultats de la phase précédente.

- 14.5 Le fournisseur n'est pas lié à une date (de livraison) ou un délai (de livraison) maximum ou non si les parties ont convenu d'une modification du contenu ou de la portée du contrat (heures supplémentaires, modification de spécifications, etc.) ou d'une modification de la façon d'aborder l'exécution du contrat, ou si le client n'exécute pas ses obligations découlant du contrat, ne les exécute pas dans les temps impartis ou ne les exécute pas entièrement. Le fait que, pendant l'exécution du contrat, des heures supplémentaires seront demandées/exécutées, ne constitue pour le client aucune raison suffisante de résilier ou dissoudre le contrat.

#### Article 15 Dissolution ou résiliation du contrat

- 15.1 Chaque partie n'est compétente pour dissoudre le contrat en raison d'un manquement à l'exécution du contrat lui étant imputable que si l'autre partie omet dans tous les cas, toujours après une mise en demeure écrite aussi détaillée que possible dans laquelle un délai raisonnable est fixé pour la suppression du manquement, d'exécuter, de sa propre faute, des obligations substantielles du contrat. Les obligations de paiement du client et toutes les obligations concernant une collaboration et/ou une fourniture d'informations par le client ou un tiers auquel le client fait appel, sont considérées dans tous les cas comme des obligations substantielles découlant du contrat.
- 15.2 Si, au moment de la dissolution du contrat, le client a déjà reçu des prestations pour l'exécution du contrat, ces prestations et les obligations de paiement s'y rattachant ne feront pas l'objet d'une annulation, à moins que le client ne prouve que le fournisseur se trouve en défaut en ce qui concerne la part substantielle de ces prestations. Les montants que le fournisseur a facturés avant la dissolution du contrat dans le cadre de ce qu'il a déjà correctement accompli ou livré pour l'exécution du contrat, demeurent, compte tenu des dispositions de la phrase précédente, redevables, et sont, au moment de la dissolution, directement exigibles.
- 15.3 Si un contrat qui, selon sa nature et sa teneur, ne se termine pas parce qu'il a expiré, a été conclu pour une durée indéterminée, il pourra être résilié par écrit par chacune des parties d'un commun accord et sous mention des raisons. Si les parties n'ont pas convenu d'un délai de préavis, un délai raisonnable devra être respecté au moment de la résiliation. Le fournisseur ne sera jamais tenu au paiement de dommages et intérêts quelconques en raison d'une résiliation.
- 15.4 Le client ne peut pas résilier anticipativement un contrat de mission conclu pour une durée déterminée ou un contrat qui se termine parce qu'il a expiré.
- 15.5 Chaque partie peut résilier immédiatement le contrat par écrit sans mise en demeure, intégralement ou partiellement, si - provisoirement ou non - le cocontractant obtient un sursis de paiement, si une demande de faillite est introduite envers le cocontractant, si l'entreprise de l'autre partie est liquidée ou si elle est dissoute autrement que pour la reconstitution ou la fusion d'entreprises. Le fournisseur peut immédiatement résilier le contrat sans mise en demeure, partiellement ou intégralement, si le contrôle décisif exercé sur l'entreprise du client change directement ou indirectement. À la suite de la résiliation telle que visée à cet article, le fournisseur n'est jamais tenu à une restitution quelconque de fonds déjà reçus ou à des dommages et intérêts. Si le client se retrouve en état de faillite irrévocable, le droit du client d'utiliser les logiciels, sites web et autres, mis à disposition, et le droit du client d'accéder aux et/ou d'utiliser les services du fournisseur

prendront alors fin, sans que le fournisseur ne soit tenu à un acte de résiliation à cet effet.

#### Article 16. Responsabilité du fournisseur

- 16.1 La responsabilité totale du fournisseur en raison de manquements qui lui sont imputables à l'exécution du contrat ou selon un fondement juridique quelconque, incluant expressément chaque manquement à l'exécution d'une obligation de garantie ou d'indemnité convenue avec le client, est limitée à l'indemnisation des dommages tel que décrit à cet article.
- 16.2 Les dommages directs sont limités au montant du prix convenu pour ce contrat (hors TVA). Si le contrat est principalement un contrat à exécution successive d'une durée de plus d'un an, le prix convenu pour ce contrat sera fixé au total des frais (hors TVA) convenus pour un an. Cependant, la responsabilité totale du fournisseur en ce qui concerne des dommages directs ne dépassera en aucun cas 500 000 € (cinq cent mille euros), quel que soit le fondement juridique.
- 16.3 La responsabilité portant sur des dommages résultant de la mort, d'une lésion physique ou d'une dégradation matérielle de marchandises est limitée à 1 250 000 € (un million deux cent cinquante mille euros).
- 16.4 Les dommages indirects, les dommages consécutifs, le manque à gagner, les économies manquées, la survaleur réduite en termes de réputation, les dommages résultant d'une stagnation économique, les dommages engendrés par des recours de clients du client, les dommages liés à l'utilisation de biens, d'équipements et de logiciels de tiers prescrits par le client au fournisseur, et les dommages liés à l'utilisation de sous-traitants prescrits par le client au fournisseur, est exclue. Est également exclue la responsabilité du fournisseur liée à une mutilation, une destruction ou une perte de données ou de documents.
- 16.5 Les exclusions et les limitations de responsabilité du fournisseur décrites aux articles 16.2 à 16.4 inclus, n'influent en rien sur les autres exclusions et limitations de responsabilité du fournisseur qui sont décrites dans ces conditions générales.
- 16.6 Les exclusions et les limitations prévues aux articles 16.2 à 16.5 inclus échoient si les dommages sont la conséquence d'un acte délibéré ou d'une imprudence volontaire des responsables qui font partie de la direction du fournisseur.
- 16.7 À moins qu'une exécution par le fournisseur ne soit définitivement impossible, la responsabilité du fournisseur existe en raison d'un manquement imputable à l'exécution d'un contrat, uniquement si le client met immédiatement et par écrit le fournisseur en défaut, en fixant un délai raisonnable pour remédier au manquement, et si le fournisseur continue, même après l'expiration de ce délai, d'omettre d'exécuter ses obligations. La mise en demeure doit contenir une description aussi complète et détaillée que possible du manquement, de sorte que le fournisseur puisse réagir adéquatement.
- 16.8 La condition d'existence de tout droit à des dommages et intérêts est toujours que le client signale aussi vite que possible le dommage par écrit au fournisseur dès la survenance de ce dommage. Chaque action en dommages et intérêts contre le fournisseur échoit par la simple expiration de vingt-quatre mois à compter de la naissance de l'action, à moins que, avant l'échéance de ce délai, le client n'ait intenté une procédure civile pour l'indemnisation des dommages.
- 16.9 Le client garantit le fournisseur contre toutes les prétentions de tiers dans le cadre de la responsabilité des produits à la suite d'un vice que présente un produit ou un système que le client a livré à un tiers et qui se composait d'appareils, logiciels ou autres équipements livrés par le fournisseur, à moins que et



pour autant que le client prouve que les dommages ont été causés par ces appareils, logiciels ou autres équipements.

- 16.10 Les dispositions de cet article et toutes les autres limitations et exclusions de responsabilité mentionnées dans ces conditions générales sont en faveur de toutes les personnes (morales) que le fournisseur et ses sous-traitants desservent dans le cadre de l'exécution du contrat.

### Article 17 Force majeure

- 17.1 Aucune des parties n'est tenue au respect d'une quelconque obligation, dont toute obligation de garantie légale et/ou dont il a été convenu, si un cas de force majeure l'empêche. On entend notamment par force majeure dans le chef du fournisseur : (i) une force majeure de sous-traitants du fournisseur, (ii) l'exécution incorrecte d'obligations de sous-traitants qui ont été prescrites par le client au fournisseur, (iii) des biens, appareils, logiciels et équipements de tiers défectueux, dont l'usage par le client a été prescrit au fournisseur, (iv) des mesures des pouvoirs publics, (v) une panne d'électricité, (vi) une panne de l'internet, d'équipements de réseaux de données ou d'équipements de télécommunication, (vii) un délit/un acte de cybercriminalité, un acte de (cyber)vandalisme, une guerre ou un acte de terrorisme et (viii) des problèmes généraux de transport.
- 17.2 Si un cas de force majeure perdure pendant plus de soixante jours, chaque partie aura le droit de dissoudre le contrat par écrit. Ce qui a déjà été presté en vertu du contrat sera dans ce cas proportionnellement payé, sans que les parties ne soient redevables l'une envers l'autre de quoi que ce soit.

### Article 18 Accord de niveau de service

- 18.1 Des accords éventuels concernant un niveau de service (Accord de niveau de service) ne seront qu'expressément convenus par écrit. Le Client informera toujours immédiatement le fournisseur de toutes les circonstances qui influencent ou peuvent influencer le niveau de service et la disponibilité du service.
- 18.2 Si des accords concernant un niveau de service ont été conclus, la disponibilité des logiciels, systèmes et services y afférents sera toujours mesurée de telle façon que la mise hors service annoncée au préalable par le fournisseur en raison d'un entretien préventif, correctif ou adaptatif ou d'autres formes de service, ainsi que de circonstances que le fournisseur ne contrôle pas, ne sera pas prise en compte. Sous réserve d'une preuve du contraire à fournir par le client, la disponibilité mesurée par le fournisseur sera considérée comme une preuve complète.

### Article 19 Copie de sauvegarde

- 19.1 Si la fourniture de services au client implique, en vertu du contrat, la réalisation de copies de sauvegarde de données du client, le fournisseur exécutera, en tenant compte des périodes convenues par écrit et, à défaut, une fois par semaine, une copie de sauvegarde complète des données du client qu'il a en sa possession. À défaut d'accords au sujet du délai de conservation, le fournisseur gardera la copie de sauvegarde pendant le délai d'usage chez le fournisseur. Le fournisseur conservera la copie de sauvegarde avec soin, en bon père de famille.
- 19.2 Le client reste lui-même responsable de l'exécution de toutes les obligations légales d'administration et de conservation applicables envers lui.

### Article 20 Modification et heures supplémentaires

- 20.1 Si, à la demande du client ou avec l'autorisation préalable du client, le fournisseur a accompli des activités ou d'autres prestations qui ne relèvent pas du contenu ou de la portée des activités et/ou prestations dont on a convenu, ces activités ou prestations seront dédommagées par le client selon les tarifs convenus et, à défaut, selon les tarifs d'usage chez le fournisseur. Le fournisseur n'est pas tenu d'honorer une telle demande et peut exiger qu'un contrat écrit particulier soit conclu à cet effet.
- 20.2 Le client se rend compte que des modifications et des heures supplémentaires peuvent conduire/conduisent au report de délais (de livraison) et de dates (de fourniture). De nouveaux délais (de livraison) et dates (de fourniture) indiqués par le fournisseur remplaceront les délais et dates antérieurs.
- 20.3 Si le contrat prévoit un prix fixe, le fournisseur informera sur demande le client par écrit au sujet des conséquences financières des activités ou prestations supplémentaires, tel que visé à cet article.

### Article 21 Cession de droits et d'obligations

- 21.1 Le client ne vendra, ne cédera ou ne mettra jamais en gage les droits et obligations qu'il a en vertu d'un contrat à un tiers.
- 21.2 Le fournisseur a le droit de vendre, céder ou mettre en gage à un tiers ses droits au paiement d'indemnités.

### Article 22 Droit applicable et litiges

- 22.1 Les contrats entre le fournisseur et le client sont régis par le droit néerlandais. L'applicabilité de la Convention de Vienne de 1980 est exclue.
- 22.2 Les litiges nés à la suite du contrat conclu entre les parties et/ou de contrats ultérieurs qui en sont la conséquence, sont tranchés par arbitrage conformément au Règlement d'arbitrage de la Fondation pour la résolution des litiges dans le secteur de l'automatisation ((www.sgoa.eu), l'un et l'autre sous réserve du droit de chaque partie de demander un pourvoi en référé (arbitral) et sous réserve du droit de chaque partie de prendre des mesures de droit conservatoires. Le lieu d'arbitrage est Amsterdam, ou une autre ville mentionnée dans le Règlement d'arbitrage.
- 22.3 Si un litige né dans le cadre du contrat conclu entre les parties ou de contrats ultérieurs qui en découlent relève de la compétence du juge d'instance néerlandais, chaque partie est, par dérogation aux dispositions de l'article 22.2, autorisée à soumettre l'affaire au titre de procédure d'instance au tribunal de grande instance légalement compétent aux Pays-Bas. Ladite compétence ne revient aux parties que si, en ce qui concerne ce litige, une procédure arbitrale n'a pas encore été soumise au tribunal conformément aux dispositions de l'article 22.2. Si, compte tenu des dispositions de cet article 22.3, l'affaire a été soumise par une ou plusieurs des parties au tribunal légal compétent pour examen et décision, le juge d'instance de ce tribunal est compétent pour traiter de l'affaire et trancher.
- 22.4 En ce qui concerne un litige né dans le cadre du contrat conclu entre les parties ou de contrats ultérieurs qui en découlent, chaque partie est, dans tous les cas, autorisée à lancer une procédure de médiation dans le domaine TIC (ICT-Mediation), conformément au Règlement ICT-Mediation de la Fondation pour la résolution des litiges dans le secteur de l'automatisation (SGOA). Le cocontractant est tenu de participer activement à une procédure de médiation dans le domaine TIC soumise au tribunal, cette obligation exécutoire de droit impliquant en tout



cas la participation à au moins un entretien conjoint entre médiateurs et parties, dans le but de donner une chance à cette forme extra-judiciaire de résolution des litiges. Chaque partie est libre, après un premier entretien conjoint entre médiateurs et parties, de mettre fin à tout moment à la procédure d'ICT-Mediation. Les dispositions de cet article n'empêchent pas une partie qui l'estime nécessaire de demander qu'une procédure en référé (arbitrale) soit menée ou de prendre des mesures de droit conservatoires.

## Chapitre 2. Clauses-standards pour les traitements

*Les dispositions reprises dans ce chapitre « Clauses-standards pour les traitements » sont, en plus des Dispositions générales de ces conditions générales, applicables si, dans le cadre de l'exécution du contrat, le fournisseur traite des données à caractère personnel au profit du/des responsable(s) du traitement des données en qualité de responsable du traitement/sous-traitant (data processor), tel que visé dans la législation dans le domaine de la protection des données à caractère personnel. Ces Clauses-standards pour les traitements forment, avec des accords pratiques concernant les traitements décrits dans le contrat ou une annexe particulière (par exemple une « Data Pro Statement » (déclaration de protection des données), un contrat de sous-traitance tel que visé à l'article 28 alinéa 3 du Règlement général sur la protection des données (RGPD).*

### Article 23 Généralités

- 23.1 Le fournisseur traite les données à caractère personnel sur l'ordre du client, conformément aux instructions écrites du client dont le client a convenu avec le fournisseur.
- 23.2 Le client, ou son donneur d'ordre, est le responsable du traitement au sens du RGPD, contrôle le traitement des données à caractère personnel et a défini la finalité du et les moyens pour le traitement des données à caractère personnel.
- 23.3 Le fournisseur est le responsable du traitement au sens du RGPD et ne contrôle par conséquent pas la finalité du et les moyens pour le traitement des données à caractère personnel et, à ce titre, ne prend aucune décision concernant, notamment, l'usage des données à caractère personnel.
- 23.4 Le fournisseur donne exécution au RGPD tel que décrit dans ce chapitre « Clauses-standards pour les traitements » et dans le contrat. C'est au client d'estimer, sur base de ces informations, si le fournisseur propose des garanties suffisantes en ce qui concerne l'application de mesures techniques et organisationnelles appropriées, de sorte que le traitement remplisse les conditions du RGPD et que la protection des droits des personnes concernées soit suffisamment garantie.
- 23.5 Le client garantit envers le fournisseur qu'il agit conformément au RGPD, qu'il protège en tout temps ses systèmes et ses équipements de manière appropriée, et que le contenu, l'usage et/ou le traitement des données à caractère personnel ne sont pas illicites et ne violent aucun droit d'un tiers.
- 23.6 Le client ne peut pas récupérer sur le fournisseur le montant d'une amende administrative qui lui est imposée par l'autorité de contrôle, selon un fondement juridique quelconque. On entend dans ce chapitre (2) par « autorité de contrôle » une autorité contrôlante, telle que visée dans le RGPD.

### Article 24 Sécurité

- 24.1 Le fournisseur prendra les mesures de sécurité techniques et organisationnelles qui sont décrites dans le contrat. En adoptant les mesures de sécurité techniques et organisationnelles, le fournisseur a tenu compte de l'état des connaissances, des coûts des mise en œuvre, de la nature, de la portée et du contexte des traitements, de la nature de ses produits et services, des risques du traitement et, en termes de probabilité et de gravité, des risques divers pour les droits et libertés des personnes concernées auxquels le fournisseur, compte tenu de l'usage qu'il veut faire de ses produits et services, pourrait s'attendre.
  - 24.2 Sauf mention contraire explicite dans le contrat, le produit et le service du fournisseur ne sont pas faits pour le traitement de catégories particulières de données à caractère personnel ou de données concernant des condamnations pénales ou des faits punissables.
  - 24.3 Le fournisseur fera le nécessaire pour que les mesures de sécurité qu'il doit prendre soient adaptées à l'usage que veut faire le fournisseur du produit et du service.
  - 24.4 Les mesures de sécurité décrites offrent, de l'avis du client, compte tenu des facteurs mentionnés à l'article 24.1, un niveau de sécurité qui s'aligne sur le risque du traitement des données à caractère personnel utilisées ou fournies par ce dernier.
  - 24.5 Le fournisseur peut apporter des modifications aux mesures de sécurité prises si, d'après lui, cela est indispensable pour continuer d'offrir un niveau de sécurité adéquat. Le fournisseur définira des modifications importantes et mettra le client au courant de ces modifications si cela est pertinent.
  - 24.6 Le client peut demander au fournisseur de prendre d'autres mesures de sécurité. Le fournisseur n'est pas tenu de modifier ses mesures de sécurité après une telle demande. Le fournisseur peut facturer au client les frais liés aux modifications effectuées à la demande du client. Ce n'est qu'après que les mesures de sécurité modifiées demandées par le client auront été conclues par écrit par les parties que le fournisseur sera obligé de mettre réellement en œuvre ces mesures de sécurité.
- ### Article 25 Violations ayant trait à des données à caractère personnel
- 25.1 Le fournisseur ne garantit pas que les mesures de sécurité soient efficaces en toutes circonstances. Si le fournisseur constate une violation liée à des données à caractère personnel, il en informera le client dans un délai raisonnable. Le contrat stipule la manière selon laquelle le fournisseur informe le client au sujet des violations ayant trait à des données à caractère personnel. Si l'on n'a pas conclu d'accords spécifiques, le fournisseur contactera la personne de contact au sein de l'organisation du client selon le mode habituel.
  - 25.2 C'est au responsable du traitement (au client ou à son donneur d'ordre) de juger si la violation ayant trait à des données à caractère personnel dont le fournisseur a informé le client doit être signalée à l'autorité de contrôle ou à l'intéressé. La notification des violations ayant trait à des données à caractère personnel reste en tout temps la responsabilité du responsable du traitement (du client ou de son donneur d'ordre). Le fournisseur n'est pas tenu de signaler des violations ayant trait à des données à caractère personnel à l'autorité de contrôle et/ou à l'intéressé.
  - 25.3 Si besoin est, le fournisseur fournira des informations complémentaires au sujet de la violation ayant trait à des données à caractère personnel et prètera son concours à une



fourniture d'informations au client nécessaire au profit d'une notification à l'autorité de contrôle ou à des intéressés.

- 25.4 Le fournisseur peut facturer les frais raisonnables qu'il doit engager dans ce cadre au client, moyennant ses tarifs en vigueur à ce moment-là.

#### Article 26 Confidentialité

- 26.1 Le fournisseur garantit que les personnes qui traitent des données à caractère personnel sous sa responsabilité ont un devoir de confidentialité.
- 26.2 Le fournisseur peut fournir les données à caractère personnel à des tiers si la fourniture des données concernées est nécessaire à la suite d'une décision judiciaire, d'une prescription légale, sur base d'une injonction légale adressée par un organisme public ou pour la bonne exécution du contrat.

#### Article 27 Obligations à la fin du contrat

- 27.1 Si le contrat de sous-traitance se termine, le fournisseur effacera toutes les données à caractère personnel qu'il possède et les données à caractère personnel qu'il a reçues du client dans le délai repris dans le contrat de façon telle qu'elles ne pourront plus être utilisées et ne seront plus accessibles (« rendre inaccessible »), ou, si les parties en ont convenu, il les renverra au client sous un format lisible par machine.
- 27.2 Le fournisseur peut facturer au client les frais éventuels qu'il engage dans le cadre de ce qui est mentionné à l'alinéa précédent. Des accords plus détaillés peuvent être prévus à ce sujet dans le contrat.
- 27.3 Les dispositions de l'article 27.1 ne sont pas d'application si un règlement légal empêche que le fournisseur efface ou renvoie, partiellement ou intégralement, les données à caractère personnel. Dans pareil cas, le fournisseur continuera uniquement de traiter les données à caractère personnel si cela est nécessaire dans le cadre de ses obligations légales. Les dispositions de l'article 27.1 ne sont pas non plus d'application si le fournisseur est le responsable du traitement des données au sens du RGPD en ce qui concerne les données à caractère personnel.

#### Article 28 Droits des personnes concernées, L'analyse d'impact relative à la protection des données (AIPD) et droits d'audit

- 28.1 Dans la mesure du possible, le fournisseur prêtera son concours à des demandes raisonnables du client qui ont trait à des droits des personnes concernées invoqués par des personnes concernées auprès du client. Si le fournisseur est contacté directement par une personne concernée, il le redirigera si possible vers le client.
- 28.2 Si le client y est tenu en vertu du RGPD, le fournisseur prêtera son concours, après une demande raisonnable à cet effet, à une analyse d'impact relative à la protection des données (AIPD) ou une consultation préalable y faisant suite.
- 28.3 À la demande du client, le fournisseur mettra à sa disposition toutes les informations qui sont raisonnablement nécessaires pour prouver l'exécution des accords conclus dans le contrat en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel, par exemple par le biais d'un Certificat de protection des données ou Certificat DPO (Data Pro Certificate) valable ou d'un certificat qui y est au moins comparable, d'un rapport d'audit (Third Party Memorandum) élaboré par un expert indépendant sur l'ordre du fournisseur ou au moyen d'autres informations qu'il fournira. Si, malgré tout, le client a des raisons de supposer que le traitement des données à caractère

personnel ne s'effectue pas conformément au contrat, il peut, une fois par an au plus, faire exécuter aux frais du client un audit à ce sujet par un expert externe indépendant et certifié, qui dispose d'une expérience manifeste de ce type de traitements qui est exécuté sur base du contrat. Le fournisseur a le droit de refuser un expert si, selon le fournisseur, il nuit à sa position concurrentielle. L'audit sera limité au contrôle de l'exécution des accords portant sur le traitement des données à caractère personnel prévu au contrat. L'expert aura un devoir de confidentialité envers ce qu'il trouvera et rendra uniquement compte au client de ce qui engendre un manquement à l'exécution d'obligations du fournisseur en vertu du contrat. L'expert fournira au fournisseur une copie de son rapport. Le fournisseur peut refuser un expert, un audit ou une instruction de l'expert si, selon lui, cela va à l'encontre des conditions du RGPD ou d'une autre législation, ou constitue une violation inadmissible des mesures de sécurité qu'il a prises.

- 28.4 Les parties se concerteront le plus rapidement possible au sujet des résultats du rapport. Les parties respecteront les mesures d'amélioration proposées qui ont été définies dans le rapport dans la mesure où cela peut être raisonnablement exigé d'elles. Le fournisseur exécutera les mesures d'amélioration proposées dans la mesure où, selon lui, elles sont appropriées compte tenu des risques de traitement liés à son produit ou service, l'état d'avancement de la technique, les frais d'exécution, le marché sur lequel il opère et l'utilisation qu'il veut faire du produit et du service.
- 28.5 Le fournisseur peut facturer au client les frais qu'il engage dans le cadre de ce qui est mentionné à cet article.

#### Article 29 Sous-traitants

- 29.1 Le fournisseur a indiqué dans le contrat s'il faisait appel à des tierces parties et, dans ce cas, à quelles tierces parties (sous-traitants), pour le traitement de données à caractère personnel.
- 29.2 Le client donne au fournisseur la permission de faire appel à d'autres sous-traitants pour l'exécution de ses obligations découlant du contrat.
- 29.3 Le fournisseur informera le client au sujet d'un changement dans les tierces parties auxquelles fait appel le fournisseur. Le client a le droit de formuler des objections envers le changement susnommé effectué par le fournisseur.

## Chapitre 3. Software-as-a-Service (SaaS) (Logiciel en tant que service)

*Les dispositions reprises dans ce chapitre « Software-as-a-Service (SaaS) » sont, en plus des Dispositions générales de ces conditions générales, applicables si le fournisseur accomplit des services sous le nom de ou dans le domaine du Software-as-a-Service (également appelé : SaaS). Pour l'application de ces conditions générales, on entend par SaaS : la mise à disposition et le maintien à disposition « à distance » par le fournisseur d'une fonctionnalité au profit du client via internet ou via un autre réseau de données, sans qu'un support physique ou un téléchargement comportant les logiciels sous-jacents concernés ne soit mis à la disposition du client.*

#### Article 30 Exécution du service SaaS

- 30.1 Le fournisseur exécute le service SaaS sur l'ordre du client. Le client peut exclusivement utiliser le service SaaS au profit de sa propre société ou organisation et ce exclusivement si cela est



indispensable pour l'usage que le fournisseur veut en faire. Le client ne peut pas faire utiliser librement le service SaaS fourni par le fournisseur par des tiers.

- 30.2 Le fournisseur peut apporter des modifications au contenu ou à la portée du service SaaS. Si de telles modifications sont substantielles et entraînent un changement des procédures en vigueur chez le client, le fournisseur en informera le client dans les plus brefs délais. Les frais de ce changement seront pour le compte du client. Dans ce cas, le client peut résilier le contrat par écrit à la date à laquelle le changement entre en vigueur, à moins que ce changement ne soit lié à des changements dans une législation pertinente ou d'autres prescriptions données par des instances compétentes, ou que le fournisseur se charge des frais de ce changement.
- 30.3 Le fournisseur peut poursuivre l'exécution du service SaaS en utilisant une version neuve ou modifiée des logiciels sous-jacents. Le fournisseur n'est pas tenu de maintenir certaines caractéristiques ou fonctionnalités du service spécifiques pour le client, les modifier ou en ajouter.
- 30.4 Le fournisseur peut mettre provisoirement hors service le service SaaS, entièrement ou partiellement, pour un entretien préventif, correctif ou adaptatif, ou d'autres formes de service. Le fournisseur ne procédera pas plus longtemps que nécessaire à cette mise hors service et y procédera autant que possible à des moments où le service SaaS est en général utilisé le moins intensivement.
- 30.5 Le fournisseur n'est aucunement tenu de fournir au client un support physique ou un téléchargement des logiciels sous-jacents.
- 30.6 À défaut d'accords plus détaillés à ce sujet, le client composera, configurera, paramétrera et réglera lui-même de façon plus élaborée le service SaaS, en convertira des données éventuelles et, si nécessaire, modifiera les appareils et l'environnement utilisateur utilisés.

#### Article 31 Garantie

- 31.1 Le fournisseur ne garantit pas que le service SaaS soit sans fautes et fonctionne sans interruptions. Le fournisseur s'efforcera, selon ses possibilités, de réparer les erreurs mentionnées à l'article 36.3 des logiciels sous-jacents dans un délai raisonnable et pour autant qu'il s'agisse des logiciels sous-jacents qui ont été développés par le fournisseur lui-même et que les erreurs concernées décrites aient été signalées par le client au fournisseur, par écrit et de façon détaillée. Le cas échéant, le fournisseur peut reporter la réparation des erreurs jusqu'à ce qu'une nouvelle version des logiciels sous-jacents soit utilisée. Le fournisseur ne peut pas garantir que des erreurs dans le service SaaS qui n'a pas été développé par le fournisseur lui-même, seront réparées. Le fournisseur peut apporter des solutions provisoires ou des logiciels de contournement ou des restrictions susceptibles d'éviter les problèmes au service SaaS. Si le/une partie du service SaaS a été développé sur l'ordre du client, le fournisseur peut facturer les frais de réparation selon ses tarifs habituels. Le fournisseur n'est aucunement tenu de réparer d'autres irrégularités que celles visées à cet article. Au cas où le fournisseur serait disposé à exécuter des activités de réparation pour remédier à d'autres irrégularités de ce genre, le fournisseur peut en facturer un prix particulier.
- 31.2 Sur base des renseignements transmis par le fournisseur en ce qui concerne les mesures visant à empêcher et limiter les conséquences de pannes, d'erreurs et d'autres irrégularités dans la prestation de services SaaS, la mutilation ou la perte de données ou d'autres incidents, le client fera l'inventaire des risques pour son organisation et, si besoin est, prendra les

mesures complémentaires qui s'imposent. Le fournisseur se déclare disposé à prêter raisonnablement son concours, à la demande du client, à des mesures complémentaires que le client prendra, aux conditions (financières) que le fournisseur fixera. Le fournisseur n'est en aucun cas tenu de réparer des données mutilées ou perdues autrement qu'en remplaçant - si possible - la dernière copie de sauvegarde disponible des données concernées.

- 31.3 Le fournisseur ne garantit pas que le service SaaS soit adapté à des changements de la législation et réglementation pertinente.

#### Article 32 Début de la prestation de services ; indemnité

- 32.1 Le service SaaS à fournir par le fournisseur (et éventuellement le support s'y rapportant) prend effet dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat. Sauf convention contraire, le Service SaaS prend effet par la mise à disposition par le fournisseur des moyens permettant d'obtenir l'accès au Service SaaS par le fournisseur. Le client veillera à ce qu'il dispose équipements nécessaires à l'utilisation du Service SaaS immédiatement après la conclusion du contrat.
- 32.2 Pour le Service SaaS, le client est redevable du prix qui a été mentionné dans le contrat. À défaut d'un calendrier de paiement dont ont convenu les parties, tous les montants portant sur le Service SaaS fourni par le fournisseur sont toujours dus à l'avance par mois civil.

#### Article 33 Dispositions supplémentaires

- 33.1 Les articles suivants s'appliquent par analogie au Service SaaS : 34.3, 34.5, 34.8, 36.1 (exception faite du renvoi à l'article 40), 36.11, 48.4, 49.1, 49.2, 62.2 et 62.4 et 63. Dans ces articles, le mot « logiciels » doit être lu « Service SaaS », et le mot « livraison », « prise de cours de la prestation de services ».

## Chapitre 4. Logiciels

*Les dispositions de ce chapitre «Logiciels» sont, en plus des Dispositions générales de ces conditions générales, applicables si le fournisseur met à la disposition du client pour usage, autrement que sur base d'un service SaaS, des logiciels, apps, (banques de) données y afférentes et/ou documents d'utilisation (dénommés conjointement dans ces conditions générales «logiciels»).*

#### Article 34 Droit d'auteur et restrictions d'utilisation

- 34.1 Le fournisseur met à la disposition du client pour usage, sur base d'une licence d'utilisation, les logiciels dont les parties ont convenu pendant la durée du contrat. Un droit d'usage des logiciels est non exclusif, non cessible, non susceptible d'être mis en gage et non sous-licenciable non susceptible d'être donné en sous-licence.
- 34.2 L'obligation de mise à disposition par le fournisseur et le droit d'usage du client s'étendent exclusivement au code objet des logiciels. Le droit d'usage du client ne s'étend pas au code source des logiciels. Le code source des logiciels et la documentation technique créée pendant le développement des logiciels ne sont pas mis à la disposition du client même si celui-ci est prêt à payer une compensation financière pour cela.
- 34.3 Le client respectera toujours strictement les restrictions prévues du droit d'usage des logiciels, quels que soient leur nature et leur contenu.



- 34.4 Si les parties ont prévu que les logiciels pouvaient exclusivement être utilisés avec certains appareils, le client peut, en cas de panne éventuelle des appareils, utiliser les logiciels sur d'autres équipements ayant les mêmes qualifications pendant la durée du dysfonctionnement.
- 34.5 Le fournisseur peut demander que le client n'utilise pas les logiciels avant que le client ait reçu du fournisseur, de son sous-traitant ou du producteur des logiciels un ou plusieurs codes nécessaires pour les utiliser.
- 34.6 Le client peut exclusivement utiliser les logiciels dans et au profit de sa propre société ou organisation, et ce exclusivement si cela est indispensable pour l'usage prévu. Le client n'utilisera pas les logiciels au profit de tiers, par exemple dans le cadre d'un Software-as-a-Service (SaaS) (Logiciel en tant que service) ou d'une « outsourcing » (externalisation du personnel).
- 34.7 Le client n'est en aucun cas autorisé à vendre, mettre en location, aliéner ou octroyer des droits limités sur les logiciels, les codes correspondants d'utilisation et les supports sur lesquels les logiciels ont été ou sont enregistrés, ou, d'une manière quelconque, pour une finalité quelconque ou sous un titre quelconque, les mettre à la disposition d'un tiers. Le client ne fournira pas non plus à un tiers - à distance (en ligne) ou non - l'accès aux logiciels, ou ne confiera pas les logiciels à un tiers pour qu'il les héberge (hosting), même si le tiers concerné utilise exclusivement les logiciels au profit du client.
- 34.8 Sur demande, le client prêtera immédiatement son concours à un examen qui doit être exécuté par ou au profit du fournisseur en ce qui concerne le respect des limitations d'usage prévues. Le client accordera l'accès à ses locaux et systèmes à la première demande du fournisseur. Le fournisseur traitera en toute confidentialité, toutes les informations commerciales qu'il obtient du client ou de celui-ci dans le cadre d'une enquête, dans la mesure où ces informations ne concernent pas l'usage des logiciels lui-même.
- 34.9 Les parties garantissent que, dans la mesure où la mise à disposition a pour objet l'usage des logiciels, le contrat conclu entre les parties ne sera jamais considéré comme un contrat d'achat.
- 34.10 Le fournisseur n'est pas tenu d'entretenir les logiciels et/ou de prêter son assistance à des utilisateurs et/ou des gestionnaires des logiciels. Si, par dérogation à ce qui précède, on demande au fournisseur d'effectuer l'entretien et/ou de prêter assistance dans le cadre des logiciels, le fournisseur peut exiger du client qu'il conclue un contrat écrit distinct à cet effet.

### Article 35 Livraison et installation

- 35.1 Selon son choix, le fournisseur livrera les logiciels sur le support de données au format prévu, ou, à défaut d'accord à ce sujet, sur un support de données à un format que le fournisseur déterminera, ou mettra à la disposition du client les logiciels en ligne pour livraison. La documentation d'utilisateur dont on a éventuellement convenu sera fournie au fournisseur, selon son choix, sur papier ou sous forme numérique, dans une langue que le fournisseur déterminera.
- 35.2 Exclusivement s'il en a été convenu, le fournisseur installera les logiciels chez le client. À défaut d'accords à ce sujet, le client installera, composera, paramètrera, réglera et, si nécessaire, modifiera les appareils et l'environnement utilisateur utilisés.

### Article 36 Acceptation

- 36.1 Si les parties n'ont pas convenu de test d'acceptation, le client accepte les logiciels dans l'état dans lesquels ils se trouvent au moment de la livraison (« as is, where is »), c'est-à-dire, avec toutes les erreurs et tous les défauts apparents et invisibles,

sans préjudice des obligations du fournisseur telles que mentionnées à l'article 40. Dans ce cas, les logiciels seront considérés, au moment de la livraison ou, s'il a été convenu par écrit que le fournisseur effectuerait une installation, lorsque l'installation sera terminée, comme acceptés par le client.

- 36.2 Si, entre les parties, un test d'acceptation a été prévu, les dispositions des articles 36.3 à 36.10 inclus sont applicables.
- 36.3 Lorsqu'il est question d'« erreurs » dans les présentes conditions générales, on entend par là le fait que les logiciels ne répondent pas de façon substantielle aux spécifications fonctionnelles ou techniques des logiciels, communiquées expressément par écrit par le fournisseur et, si les logiciels concernent des logiciels personnalisés complets ou partiels, aux spécifications fonctionnelles ou techniques convenues expressément par écrit. Il est uniquement question d'une erreur si le client peut la prouver et si, en outre, elle est reproductible. Le client est tenu de signaler immédiatement les erreurs. Le fournisseur n'a aucune obligation en ce qui concerne d'autres irrégularités dans ou à des logiciels autrement qu'en ce qui concerne des erreurs au sens des présentes conditions générales.
- 36.4 S'il a été convenu d'un test de réception, la période de test s'élèvera à quatorze jours après la livraison ou, s'il a été convenu par écrit d'une installation à exécuter par le fournisseur, à quatorze jours après la fin de l'installation. Durant la période de test, le client ne peut pas utiliser les logiciels pour des finalités productives ou opérationnelles. Le client effectuera le test d'acceptation convenu en utilisant du personnel qualifié et avec la portée et l'exhaustivité suffisantes.
- 36.5 Si un test d'acceptation a été convenu, le client est tenu de vérifier si les logiciels livrés répondent aux spécifications fonctionnelles ou techniques expressément communiquées par le fournisseur par écrit et, si et dans la mesure où le logiciel concerne un logiciel sur mesure complet ou partiel, aux spécifications fonctionnelles ou techniques expressément convenues par écrit.
- 36.6 Si, lors des tests effectués sur l'ordre du client, il est fait usage de données, le client fera en sorte que l'usage de ces données soit autorisé pour cette finalité.
- 36.7 Les logiciels seront réputés acceptés entre les parties:
- si les parties ont convenu d'un test d'acceptation: le premier jour suivant la période de test, ou
  - si, avant la fin de la période de test, le fournisseur reçoit un rapport de test tel que visé à l'article 36.8 : au moment où les erreurs mentionnées dans ce rapport de test auront été réparées, sous réserve de la présence d'erreurs qui, selon l'article 36.9, n'empêchent pas l'acceptation, ou
  - si le client fait un usage quelconque des logiciels à des fins productives et opérationnelles : au moment de la mise en service concernée.
- 36.8 Si, au moment de l'exécution du test d'acceptation dont il a été convenu, il s'avère que les logiciels comportent des erreurs, le client rendra compte par écrit, clairement et de façon détaillée et compréhensible au fournisseur, au plus tard le dernier jour de la période de test, des résultats des tests. Le fournisseur fera, selon ses possibilités, le nécessaire pour réparer les erreurs susvisées dans un délai raisonnable et, ce faisant, le fournisseur pourra apporter des solutions provisoires, des logiciels de contournement ou des restrictions susceptibles d'éviter les problèmes.
- 36.9 Le client ne peut pas refuser l'acceptation des logiciels pour des raisons qui ne sont pas liées aux spécifications dont les parties ont expressément convenu par écrit, ni en raison de l'existence de petites erreurs qui sont des erreurs qui n'empêchent pas raisonnablement la mise en service



opérationnelle et productive des logiciels, sous réserve de l'obligation du fournisseur de réparer ces petites erreurs dans le cadre des règles de garantie de l'article 40. En outre, l'acceptation ne devrait pas être refusée en raison d'aspects du logiciel qui ne peuvent être évalués que subjectivement, tels que les aspects esthétiques des interfaces utilisateur.

- 36.10 Si les logiciels sont livrés et testés en plusieurs phases et/ou parties, la non-acceptation d'une certaine phase et/ou d'une certaine partie n'influe pas sur l'acceptation d'une phase antérieure et/ou d'une autre partie.
- 36.11 L'acceptation des logiciels de l'une des manières visées au présent article a pour conséquence que le fournisseur est déchargé pour l'exécution de ses obligations concernant la fourniture et la livraison des logiciels et, si l'installation des logiciels a également été convenue par le fournisseur, de ses obligations concernant l'installation.
- 36.12 L'acceptation des logiciels n'influe pas sur les droits du client en vertu de l'article 36.9 concernant des petites erreurs, et de l'article 40 concernant la garantie.

### Article 37 Mise à disposition

- 37.1 Le fournisseur mettra les logiciels à la disposition du client dans un délai raisonnable à compter de la conclusion du contrat.
- 37.2 Immédiatement après la fin du contrat, le client retournera au fournisseur tous les exemplaires des logiciels qu'il a en sa possession. S'il a été convenu qu'à la fin du contrat, le client détruirait les exemplaires concernés, le client informera immédiatement le fournisseur par écrit de cette destruction. Au moment de ou après la fin du contrat, le fournisseur n'est pas tenu de fournir de l'aide en ce qui concerne une conversion de données demandée par le client.

### Article 38 Indemnité pour le droit d'usage

- 38.1 L'indemnité que le client doit payer pour le droit d'usage est due à des dates prévues, ou, à défaut de date prévue :
- a si les parties n'ont pas prévu que le fournisseur se chargerait de l'installation des logiciels :
    - lors de la livraison des logiciels ;
    - ou, en cas d'indemnités pour le droit d'usage dues périodiquement, au moment de la livraison des logiciels et, ensuite, lors de la prise d'effet de chaque nouveau délai de droit d'usage ;
  - b. si les parties ont convenu que le fournisseur se chargerait de l'installation des logiciels :
    - lorsque l'installation sera terminée ;
    - ou, en cas d'indemnités pour le droit d'usage dues périodiquement, lorsque cette installation sera terminée et, ensuite, lors de la prise d'effet de chaque nouveau délai de droit d'usage.

### Article 39 Changements intervenus dans les logiciels

- 39.1 Sous réserve des exceptions impératives prévues par la loi, le client n'a pas le droit de modifier les logiciels en tout ou en partie sans le consentement écrit préalable du fournisseur. Le fournisseur peut refuser de donner son autorisation ou l'assortir de conditions. Le client supporte le risque intégral de toutes les modifications apportées par le client ou sur l'ordre du client par des tiers - avec ou sans l'autorisation du fournisseur.

### Article 40 Garantie

- 40.1 Le fournisseur s'efforcera, selon ses possibilités, de réparer les erreurs au sens de l'article 36.3 dans un délai raisonnable si

elles ont été signalées par écrit de façon détaillée au fournisseur, dans un délai de trois mois après la livraison, ou, s'il a été convenu d'effectuer un test d'acceptation, dans les trois mois qui suivent l'acceptation. Le fournisseur ne garantit pas que les logiciels conviennent à l'usage réel et/ou prévu. Le fournisseur ne garantit pas non plus que les logiciels fonctionneront sans interruption et/ou que toutes les erreurs seront chaque fois corrigées. La réparation est effectuée gratuitement, à moins que les logiciels aient été développés sur l'ordre du client autrement qu'à un prix fixe, auquel cas le fournisseur facturera les frais de réparation selon ses tarifs habituels.

- 40.2 Le fournisseur peut facturer les frais de réparation selon ses tarifs habituels s'il est question d'erreurs d'utilisation ou d'usage inapte de la part du client ou d'autres causes que l'on ne peut pas imputer au fournisseur. L'obligation de réparation échoit si le client apporte ou fait apporter des modifications aux logiciels sans l'autorisation écrite du fournisseur.
- 40.3 La réparation d'erreurs s'effectue à l'endroit et selon le mode définis par le fournisseur. Le fournisseur peut apporter aux logiciels des solutions provisoires ou encore des logiciels de contournement ou des restrictions susceptibles d'éviter les problèmes.
- 40.4 Le fournisseur n'est en aucun cas tenu de réparer des données mutilées ou perdues.
- 40.5 Le fournisseur n'a aucune obligation de quelque nature ou contenu que ce soit en ce qui concerne des erreurs qui ont été signalées après la période de garantie visée à l'article 40.1.

## Chapitre 5. Développement de logiciels et de sites web

*Les dispositions de ce chapitre « Développement de logiciels et de sites web » sont, en plus des Dispositions générales de ces conditions générales, applicables si le fournisseur met au point et/ou développe des logiciels tels que décrits au chapitre 4 et/ou des sites web au profit du client, et installe éventuellement les logiciels et/ou les sites web.*

### Article 41 Spécifications et développement de logiciels et/ou sites web

- 41.1 Le développement est toujours exécuté sur base d'un contrat de mission. Si des spécifications ou une ébauche des logiciels et/ou du site web à développer n'ont pas déjà été fournies avant ou au moment de la conclusion du contrat au fournisseur, les parties spécifieront par écrit d'un commun accord les logiciels et/ou le site web qui seront développés et le mode selon lequel le développement aura lieu.
- 41.2 Le fournisseur développera les logiciels et/ou le site web avec soin, l'un et l'autre compte tenu des spécifications ou de l'ébauche dont il a été convenu expressément et - le cas échéant - compte tenu de l'organisation du projet, des méthodes, des techniques et/ou des procédures dont il a été convenu par écrit avec le client. Avant d'entamer les travaux de développement, le fournisseur peut exiger du client qu'il déclare par écrit accepter les spécifications ou la conception.
- 41.3 À défaut d'accords spécifiques sur ce point, le fournisseur entamera les travaux de conception et/ou de développement dans un délai raisonnable qu'il fixera après la conclusion du contrat.



- 41.4 Sur demande, le client donnera au fournisseur l'occasion d'exécuter les activités en dehors des jours ouvrables et heures de travail habituels au bureau ou sur le site du client.
- 41.5 Les obligations de prestation du fournisseur pour le développement d'un site web n'incluent pas la mise à disposition d'un « système de gestion du contenu ».
- 41.6 Si les parties conviennent que le fournisseur se chargera aussi, en plus du développement, de la formation, de l'entretien et/ou du support et/ou que le fournisseur introduira aussi une demande de nom de domaine, le fournisseur peut exiger du client à cet effet qu'il conclue un contrat écrit spécifique. Ces activités seront facturées séparément aux tarifs habituels du fournisseur.
- 41.7 Si le fournisseur exécute des services pour le client portant sur un nom de domaine, comme la demande, la prolongation, l'aliénation ou la cession à un tiers, le client devra prendre en compte les règles et le mode de travail de l'/des instance(s) concernée(s). Sur demande, le fournisseur fournira au client un exemplaire écrit de ces règles. Le fournisseur décline expressément toute responsabilité pour l'exactitude ou la ponctualité de la prestation de services ou la réalisation des résultats escomptés par le client. Le client est redevable de tous les frais liés à la demande et/ou l'enregistrement selon les tarifs convenus, ou, à défaut de tarifs convenus, des tarifs d'usage chez le fournisseur. Le fournisseur ne garantit pas qu'un nom de domaine demandé par le client sera attribué au client.

#### **Article 42 Développement agile de logiciels/sites web**

- 42.1 Si les parties utilisent une méthode de développement itératif (comme la méthode Scrum), les parties acceptent : (i) que les activités, au début, ne seront pas exécutées sur base de spécifications complètes ou entièrement détaillées ; et (ii) que des spécifications qui peuvent ou pas avoir été convenues au début des travaux pourront être modifiées pendant l'exécution du contrat d'un commun accord en tenant compte de la façon d'aborder le projet qui fait partie de la méthode de développement concernée.
- 42.2 Avant d'entamer l'exécution du contrat, les parties formeront une ou plusieurs équipes composées de représentants du client et du fournisseur. L'équipe veillera à ce que les circuits de communication restent courtes et directes et à ce que des consultations régulières soient tenues. En ce qui concerne les membres de l'équipe, dont les parties ont chacune convenu, elles prévoient une capacité (FTE) suffisante de membres dans les fonctions et avec les connaissances et l'expérience et le pouvoir de décision nécessaires pour l'exécution du contrat. Les parties acceptent que, pour que le projet réussisse, la capacité convenue minimale est nécessaire. Les parties s'efforcent de garder les personnes clés disponibles une fois déployées autant que raisonnablement possible jusqu'à la fin du projet, à moins que des circonstances indépendantes de la volonté de la partie concernée ne se produisent. Pendant l'exécution du contrat, les parties prendront conjointement des décisions en étroite concertation en ce qui concerne les spécifications valables pour la phase suivante du projet (par exemple un « time box » (une boîte temporelle)) et/ou pour la tranche de développement suivante. Le client accepte le risque que les logiciels et/ou le site web ne répondent pas nécessairement à toutes les spécifications. Le client prévoira une contribution et une collaboration permanentes, actives et supportées par l'organisation du client de la part d'utilisateurs finaux pertinents, notamment en ce qui concerne les tests et la prise de décision (ultérieure). Le client garantit la rapidité des

décisions d'avancement à prendre par lui lors de l'exécution du contrat. À défaut de décisions sur la marche à suivre opportunes et claires de la part du client, conformément à la manière d'aborder le projet faisant partie de la méthode de développement concernée, le fournisseur peut - mais n'est pas obligé de - prendre des décisions qui, selon lui, sont appropriées.

- 42.3 Si les parties s'entendent sur un ou plusieurs moments de test, les tests n'auront lieu que sur la base de critères objectifs, mesurables et pré-convenus (tels que la conformité aux normes de développement). Les erreurs et autres irrégularités seront uniquement réparées si l'équipe responsable le décide, et les réparations seront effectuées au sein d'une prochaine itération. Si, pour ce faire, une itération supplémentaire s'avère nécessaire, les frais en seront supportés par le client. Le fournisseur n'est pas tenu d'exécuter des activités de réparation d'erreurs ou d'autres irrégularités après la dernière phase de développement, sauf convention contraire expresse écrite.

#### **Article 43 Livraison, installation et acceptation**

- 43.1 Les dispositions de l'article 35 concernant la livraison et l'installation s'appliquent par analogie.
- 43.2 Sauf si, en vertu du contrat, le fournisseur va héberger les logiciels et/ou le site web sur son propre système informatique au profit du client, le fournisseur livrera les logiciels et/ou le site web au ou les/le mettra à la disposition du client en ligne pour livraison sur un support d'informations qu'il définira et sous une forme qu'il définira.
- 43.3 Les dispositions de l'article 36 de ces conditions générales en ce qui concerne l'acceptation s'appliquent par analogie.
- 43.4 Si les parties utilisent une méthode de développement telle que visée à l'article 42, les dispositions des articles 36.1 et 36.2 et des articles 36.4 à 36.9 inclus, 36.12, 40.1 et 40.5 ne s'appliquent pas. Le client accepte les logiciels et/ou le site web dans l'état dans lequel ils se trouvent au moment de la fin de la dernière phase de développement (« as is, where is »).

#### **Article 44 Droit d'usage**

- 44.1 Le fournisseur met les logiciels et/ou le site web et la documentation d'utilisateur éventuellement élaborée avec eux dans ce cadre sur l'ordre du client, à la disposition du client pour qu'il les utilise.
- 44.2 Le code source des logiciels et la documentation technique créée pendant le développement des logiciels seront uniquement mis à la disposition du client si cela a été convenu par écrit, auquel cas le client pourra apporter ses modifications aux logiciels.
- 44.3 Le fournisseur n'est pas tenu à la mise à disposition des logiciels auxiliaires et des bibliothèques de logiciels ou de données nécessaires pour l'usage et/ou l'entretien des logiciels et/ou du site web.
- 44.4 Les dispositions de l'article 34 concernant le droit d'usage et les restrictions d'usage s'appliquent par analogie.
- 44.5 Ce n'est que si le contenu du contrat écrit révèle expressément que tous les frais de conception et de développement de logiciels développés spécifiquement par le fournisseur pour le client seront supportés intégralement et exclusivement par le client, que - et ce par dérogation aux dispositions de l'article 44.4 - le client ne sera soumis à aucune restriction en ce qui concerne le droit d'usage des logiciels et/ou du site web mis à disposition et payés par le client.



## Article 45 Indemnité

- 45.1 À défaut d'un calendrier de paiement prévu par les parties, tous les montants portant sur la conception et le développement de logiciels et/ou de sites web sont toujours dus ultérieurement par mois civil.
- 45.2 Le prix des activités de développement comprend également l'indemnité pour le droit d'usage des logiciels et/ou du site web pendant la durée du contrat.
- 45.3 L'indemnité pour le développement des logiciels et/ou du site web n'est pas comprise dans une indemnité pour les appareils auxiliaires et les bibliothèques de logiciels et de données, les éventuels services d'installation et la modification et/ou l'entretien éventuels des logiciels et du site web nécessaires au client. L'indemnité ne comprend pas non plus la fourniture d'aide (support) aux utilisateurs.

## Article 46 Garantie

- 46.1 Les dispositions de l'article 40 concernant la garantie s'appliquent par analogie.
- 46.2 Le fournisseur ne garantit pas que le logiciel et/ou le site web qu'il a développé fonctionnera correctement avec tous les types ou nouvelles versions de navigateurs web et tout autre logiciel et/ou site web. Le fournisseur ne garantit pas non plus que le logiciel et/ou le site web qu'il a développé fonctionnent correctement avec tous les types d'équipements.

## Chapitre 6. Entretien des logiciels et support

***Les dispositions reprises dans ce chapitre « Entretien des logiciels et support » sont, en plus des Dispositions générales de ces conditions générales, applicables si le fournisseur accomplit des services dans le domaine de l'entretien des logiciels et du support pour l'usage de ces logiciels.***

## Article 47 Services d'entretien

- 47.1 S'il en a été convenu, le fournisseur exécutera des travaux d'entretien aux logiciels définis dans le contrat. L'obligation d'entretien englobe la réparation d'erreurs dans les logiciels au sens de l'article 36.3, et - cela exclusivement s'il en a été convenu par écrit - la mise à disposition de nouvelles versions des logiciels conformément à l'article 48.
- 47.2 Le client signalera de façon détaillée les erreurs constatées dans les logiciels. Après réception de la notification, le fournisseur fera le nécessaire, selon ses possibilités, pour, conformément à ses procédures habituelles, réparer et/ou apporter des améliorations à des nouvelles versions futures des logiciels. Les résultats seront mis à la disposition du client en fonction de l'urgence et de la politique en matière de versions et d'éditons du fournisseur selon le mode et le délai que le fournisseur définira. Le fournisseur peut apporter aux logiciels des solutions provisoires ou encore des logiciels de contournement ou des restrictions susceptibles d'éviter les problèmes. Le client installera, composera, paramétera, réglera et, si nécessaire, modifiera lui-même les logiciels corrigés ou les nouvelles versions des logiciels rendues disponibles et, si nécessaire, modifiera les appareils et l'environnement d'utilisation utilisés. Le fournisseur n'est aucunement tenu de réparer d'autres irrégularités que celles visées à cet article. Au cas où le fournisseur serait disposé à

exécuter des activités de réparation pour remédier à d'autres irrégularités de ce genre, le fournisseur est en droit de facturer des frais distincts pour cela.

- 47.3 Les dispositions des articles 40.3 et 40.4 s'appliquent par analogie.
- 47.4 Si le fournisseur exécute la maintenance en ligne, le client prévoira au moment opportun des équipements et du matériel de réseaux et adéquatement sécurisés.
- 47.5 Le client prêtera tout le concours que le fournisseur requiert à l'entretien, y compris à l'arrêt provisoire de l'utilisation des logiciels et à la réalisation d'une copie de sauvegarde de toutes les données.
- 47.6 Si l'entretien porte sur des logiciels qui n'ont pas été livrés au client par le fournisseur lui-même, le client mettra à la disposition du fournisseur, si le fournisseur l'estime nécessaire ou souhaitable pour la maintenance le code source et la documentation technique (sur le développement) des logiciels (dont des modèles de données, ébauches, journaux des modifications, et autres). Le client garantit qu'il a droit à une telle disposition. Le client octroie au fournisseur le droit d'utiliser et de modifier les logiciels, y compris le code source et la documentation technique (sur le développement) dans le cadre de l'exécution de la maintenance dont il a été convenu.

## Article 48 Nouvelles versions des logiciels

- 48.1 La maintenance implique la mise à disposition de nouvelles versions des logiciels exclusivement s'il en a été convenu par écrit. Si la maintenance implique la mise à disposition de nouvelles versions des logiciels, la mise à disposition se fera à la discrétion du fournisseur.
- 48.2 Trois mois après la mise à disposition d'une version améliorée, le fournisseur ne sera plus tenu de réparer des erreurs dans la version précédente et de fournir de l'aide et/ou d'effectuer des activités de maintenance en ce qui concerne une version antérieure.
- 48.3 Le fournisseur peut exiger que, pour la mise à disposition d'une version avec une nouvelle fonctionnalité, le client conclue un autre contrat écrit avec le fournisseur et que, pour la mise à disposition, une autre indemnité soit payée. Le fournisseur peut racheter une fonctionnalité provenant d'une version antérieure des logiciels sans qu'elle soit modifiée, mais ne garantit pas que chaque nouvelle version contienne la même fonctionnalité que la version antérieure. Le fournisseur n'est pas tenu de maintenir certaines caractéristiques ou fonctionnalités des logiciels spécifiques pour le client, les modifier ou en ajouter.
- 48.4 Le fournisseur peut exiger du client qu'il modifie son système (ses appareils, logiciels, et autres) si cela est nécessaire pour le bon fonctionnement d'une nouvelle version des logiciels.

## Article 49 Services de support

- 49.1 Si, en vertu du contrat, la prestation de services du fournisseur comprend aussi l'aide (le support) aux utilisateurs et/ou gestionnaires des logiciels, le fournisseur donnera des conseils en ligne, par téléphone ou par e-mail, au sujet de l'utilisation et du fonctionnement des logiciels mentionnés dans le contrat. Le client décrira le plus complètement possible et de manière aussi détaillée que possible les notifications reçues dans le cadre du support, de sorte que le fournisseur puisse réagir de manière adéquate. Le fournisseur peut poser des conditions au mode de notification, aux qualifications et au nombre de personnes éligibles à l'aide. Le fournisseur prendra en charge des demandes d'aide correctement étayées, dans un délai raisonnable, selon les procédures d'usage chez lui. Le fournisseur ne garantit pas l'exactitude, l'exhaustivité ou le



caractère actuel des réactions ou de l'assistance fournie. L'assistance est fournie les jours ouvrables pendant les heures d'ouverture habituelles du fournisseur.

- 49.2 Si, en vertu du contrat, la prestation de services du fournisseur comprend également la fourniture de services dits « stand by » (de secours, le fournisseur gardera disponibles un ou plusieurs membres du personnel pendant les jours et aux heures mentionnés dans le contrat. En pareil cas, le client peut, s'il existe un intérêt urgent, invoquer l'aide des membres du personnel gardés disponibles, s'il est question de pannes, d'erreurs ou d'autres irrégularités graves dans le fonctionnement des logiciels. Le fournisseur ne peut pas garantir qu'elles seront réparées à temps.
- 49.3 L'entretien et les autres services dont on a convenu, tels que visés à ce chapitre, seront exécutés à compter du jour où le contrat aura été conclu, sauf convention distincte écrite entre les parties.

#### Article 50 Indemnité

- 50.1 À défaut d'un calendrier de paiement convenu expressément par les parties, tous les montants portant sur la maintenance l'entretien des logiciels et les autres services définis au contrat seront toujours dus au préalable par mois calendrier, comme mentionné à ce chapitre.
- 50.2 Les montants portant sur l'entretien des logiciels et les autres services définis au contrat seront toujours dus à compter de la prise de cours du contrat, comme mentionné à ce chapitre. L'indemnité pour la maintenance l'entretien et d'autres services est redevable, peu importe si le client utilise les logiciels ou fait usage de la possibilité la maintenance d'entretien ou d'aide.

## Chapitre 7. Fourniture de conseils et consultance

*Les dispositions reprises dans ce chapitre « Fourniture de conseil et consultance » sont, en plus des Dispositions générales de ces conditions générales, applicables si le fournisseur fournit des services dans le domaine de la fourniture de conseil et de la consultance, qui ne sont pas exécutés sous la direction et la surveillance du client.*

#### Article 51 Exécution de services de conseil et de consultance

- 51.1 Le fournisseur exécutera les services de conseil et de consultance de façon entièrement autonome, comme bon lui semble et sans la surveillance et la direction du client.
- 51.2 Le fournisseur n'est pas lié à un délai de traitement de la commande parce que la durée d'une commande dans le domaine de la fourniture de conseils dépend de divers facteurs et circonstances, comme la qualité des données et des informations que le client fournit et la collaboration du client et de tiers concernés.
- 51.3 La fourniture de services du fournisseur est exclusivement exécutée pendant les jours et heures ouvrables habituels du fournisseur.
- 51.4 L'usage que le client fait d'un conseil et/ou d'un rapport de consultance fournis par le fournisseur est toujours aux risques et périls du client. La charge de la preuve que (le mode d'exécution) les services de fourniture de conseils et de consultance ne répond(ent) pas à ce qui a été convenu par écrit ou à ce que l'on peut attendre d'un fournisseur agissant raisonnablement et de manière compétente, incombe

entièrement au client, sous réserve du droit du fournisseur de fournir la preuve du contraire par tous les moyens.

- 51.5 Sans l'autorisation préalable écrite du fournisseur, le client n'a pas le droit de faire une communication à un tiers au sujet du mode de travail, des méthodes et des techniques du fournisseur et/ou du contenu des conseils ou rapports du fournisseur. Le client ne transmettra pas les conseils ou les rapports du fournisseur à un tiers ou ne les publiera pas d'une autre manière.

#### Article 52 Génération de rapports

- 52.1 Le fournisseur informera régulièrement le client selon le mode convenu par écrit au sujet de l'exécution des activités. Le client signalera d'avance par écrit au fournisseur les circonstances qui jouent ou pourraient jouer un rôle important pour le fournisseur, telles que le mode de génération de rapports, les questions que le client souhaite qu'on examine, la définition de priorité du client, la disponibilité des moyens et du personnel du client, et les faits ou circonstances particuliers ou dont le fournisseur n'est peut-être pas au courant. Le client se chargera de diffuser et de prendre connaissance des renseignements fournis par le fournisseur au sein de l'organisation du client et évaluera notamment ces renseignements en fonction de cela, et en mettra le fournisseur au courant.

#### Article 53 Indemnité

- 53.1 À défaut d'un échéancier de paiement dont les parties ont convenu expressément, toutes les indemnités portant sur les services fournis par le fournisseur seront toujours dues ultérieurement par mois civil, comme mentionné à ce chapitre.

## Chapitre 8. Services de détachement

*Les dispositions reprises dans ce chapitre « Services de détachement » sont, en plus des Dispositions générales de ces conditions générales, applicables si le fournisseur met à la disposition du client un ou plusieurs employés pour qu'ils travaillent sous la surveillance et la direction du client.*

#### Article 54 Services de détachement

- 54.1 Le fournisseur mettra à la disposition du client l'employé mentionné au contrat pour qu'il accomplisse des activités sous la direction et la surveillance du client. Les résultats des activités sont aux risques et périls du client. Sauf convention contraire écrite, l'employé sera mis à la disposition du client pour quarante (40) heures par semaine pendant les jours ouvrables habituels chez le fournisseur.
- 54.2 Le client peut uniquement utiliser l'employé mis à disposition pour d'autres activités que les activités prévues, si le fournisseur l'a autorisé au préalable par écrit.
- 54.3 Le client peut uniquement prêter l'employé mis à disposition à un tiers pour travailler sous la direction et la surveillance de ce tiers si cela a été formellement conclu par écrit.
- 54.4 Le fournisseur fera le nécessaire pour que l'employé mis à disposition reste disponible pendant la durée du contrat et durant les jours prévus, sous réserve d'une maladie ou d'une cessation de fonctions de l'employé. Même si le contrat a été conclu dans le cadre d'une exécution par une personne particulière, le fournisseur pourra toujours remplacer cette



- personne, après concertation avec le client, par une ou plusieurs personnes ayant des qualifications identiques.
- 54.5 Le client peut demander que l'on remplace l'employé mis à disposition par un autre (i) si l'employé mis à disposition ne remplit manifestement pas les exigences de qualité dont on a convenu expressément et si le client ne le signale pas de façon motivée au fournisseur dans un délai de trois jours ouvrables à compter du début des activités, ou encore (ii) s'il est question de maladie prolongée ou de cessation de fonctions de l'employé mis à disposition. Le fournisseur se penchera immédiatement et en priorité sur la demande. Le fournisseur ne peut pas garantir qu'il sera toujours possible de remplacer ledit employé. S'il n'est pas possible du tout de remplacer ledit employé ou pas immédiatement, les prétentions du client à l'exécution du contrat et toutes les prétentions du client concernant une inexécution du contrat échoient. Les obligations de paiement du client concernant les activités accomplies continueront d'exister.

#### **Article 55 Durée du contrat de détachement**

- 55.1 Par dérogation aux dispositions de l'article 4 de ces conditions générales, si les parties n'ont rien prévu en ce qui concerne la durée du détachement, le contrat aura une durée indéterminée, auquel cas un préavis d'un mois civil après le délai initial éventuel s'appliquera pour chaque partie. La résiliation doit se faire par écrit.

#### **Article 56 Temps de travail, horaire de travail et conditions de travail**

- 56.1 Les heures de travail, de congé et de repos, le temps de travail et les autres conditions de travail pertinentes de l'employé mis à disposition sont les mêmes que ceux habituellement appliqués chez le client. Le client garantit que les heures de travail, de congé et de repos, le temps de travail et les autres conditions de travail pertinentes sont conformes à la législation et réglementation en la matière.
- 56.2 Le client informera le fournisseur au sujet d'une fermeture (provisoire) prévue de son entreprise ou organisation.

#### **Article 57 Indemnité pour les heures supplémentaires et frais de déplacement**

- 57.1 Si, à la demande ou sur l'ordre du client, l'employé mis à disposition effectue chaque jour plus d'heures que le nombre d'heures dont on a convenu ou qui est habituellement presté, ou travaille en dehors des jours de travail d'usage chez le fournisseur, le client sera redevable pour ces heures du tarif d'usage dont on a convenu pour les heures supplémentaires, ou, à défaut d'un tarif prévu pour les heures supplémentaires, du tarif pour les heures supplémentaires d'usage chez le fournisseur. Sur demande, le fournisseur informera le client au sujet des tarifs pour les heures supplémentaires applicables.
- 57.2 Les coûts et frais de déplacement seront facturés au client conformément aux règles et critères d'usage chez le fournisseur. Sur demande, le fournisseur informera le client au sujet des règles et critères applicables à cet effet.

#### **Article 58 Responsabilité de l'entreprise utilisatrice et autre responsabilité**

- 58.1 Le fournisseur prévoira le paiement complet et opportun des taxes sur le revenu, primes de cotisations d'assurances sociales, primes d'assurances santé des travailleurs, contribution non proportionnelle au revenu aux termes de la loi

sur l'assurance-maladie et impôt sur le chiffre d'affaires devant être payés pour l'employé mis à disposition dans le cadre du contrat. Le fournisseur garantit le client contre toutes les créances du « Belastingdienst » [autorités fiscales néerlandaises] ou des organismes d'exécution de la loi relative aux assurances sociales qui sont dues aux termes du contrat conclu avec le client, à condition que le client informe immédiatement le fournisseur par écrit au sujet de l'existence et du contenu de la créance et confie entièrement au fournisseur la prise en charge de l'affaire, dont la conclusion de règlements à l'amiable éventuels. Le client octroiera à cet effet au fournisseur les procurations et les informations nécessaires et lui prêtera le concours nécessaire pour, si besoin est, au nom du client, se défendre contre ces créances.

58.2 Le fournisseur décline toute responsabilité pour la qualité des résultats des activités qui ont été exécutées sous la surveillance et la direction du client.

## **Chapitre 9. Cours et formations**

*Les dispositions reprises dans ce chapitre « Cours et formations » sont, en plus des Dispositions générales de ces conditions générales, applicables si le fournisseur fournit, sous quelque nom et de quelque manière que ce soient (par ex. par voie électronique) des services dans le domaine de l'enseignement, des formations, des cours, des ateliers, des exercices, des séminaires et autres (ci-après dénommés : formation).*

#### **Article 59 Inscription et annulation**

- 59.1 Une inscription à une formation doit se faire par écrit et est contraignante après une confirmation par le fournisseur.
- 59.2 Le choix et l'aptitude de la formation qui sera donnée aux participants relèvent de la responsabilité du client. L'absence des connaissances préalables requises de la part d'un participant n'affecte pas les obligations du client en vertu du contrat. Le client peut remplacer un participant à une formation par un autre participant, après en avoir reçu l'autorisation préalable écrite du fournisseur.
- 59.3 Si, de l'avis du fournisseur, le nombre d'inscriptions à la formation l'oblige, le fournisseur peut annuler la formation, la combiner avec une ou plusieurs formations ou l'organiser à une date ou une heure ultérieure. Le fournisseur se réserve le droit de modifier le site de la formation. Le fournisseur peut apporter des modifications organisationnelles et sur le plan du contenu à une formation.
- 59.4 Les conséquences d'une annulation de participation à une formation par le client ou des participants sont régies par les règles d'usage chez le fournisseur. Une annulation doit toujours se faire par écrit et avant la formation ou la partie concernée de la formation. Une annulation ou le fait de ne pas se présenter à une formation n'annule pas les obligations de paiement du client aux termes du contrat.

#### **Article 60 Mise en œuvre de la formation**

- 60.1 Le client accepte que le fournisseur détermine le contenu et le niveau de la formation.
- 60.2 Le client informera les participants au sujet de et surveillera l'exécution par les participants des obligations découlant du contrat et des règles (de conduite) prescrites par le fournisseur pour la participation à la formation.



- 60.3 Si, au moment de la Mise en œuvre de la formation, le fournisseur fait usage de ses propres appareils ou logiciels, le fournisseur ne pourra pas garantir que ces appareils ou logiciels fonctionnent correctement ou sans interruptions. Si le fournisseur exécute la formation sur le site du client, le client veillera à ce qu'un local de cours correct et des appareils et logiciels fonctionnels soient disponibles. Si, chez le client, les équipements ne s'avèrent pas suffisants et la qualité de la formation ne peut alors pas être garantie, le fournisseur aura le droit de ne pas mettre en œuvre la formation, la raccourcir ou l'interrompre.
- 60.4 Un examen ou un test ne sont pas prévus au contrat.
- 60.5 Pour la documentation, le matériel ou les moyens de formation mis à disposition ou élaborés au profit de la formation, le client est redevable d'une indemnité particulière. Ce qui précède s'applique aussi à des certificats ou copies de certificats de formation éventuels.
- 60.6 Si la formation est proposée sur base de sessions d'apprentissage en ligne, les dispositions du Chapitre 3 « *Software-as-a-Service (SaaS) (Logiciel en tant que service)* » s'appliqueront autant que possible par analogie.

#### Article 61 Prix et paiement

- 61.1 Le fournisseur peut exiger du client qu'il paye les montants dus pour la formation avant qu'elle ne commence. Le fournisseur peut exclure des participants de la participation à la formation si le client a omis de payer les montants dus dans les délais, peu importe tous les autres droits du fournisseur.
- 61.2 Si le fournisseur a mené une préenquête au profit d'un programme de formation ou de conseils concernant une formation, les frais qui y sont liés pourront être facturés séparément.
- 61.3 Sauf si le fournisseur a expressément mentionné que la formation était dispensée de TVA au sens de l'article 11 de la Loi néerlandaise de 1968 relative à l'impôt sur le chiffre d'affaires, le client devra également payer la TVA sur le prix dû. Le fournisseur a le droit, après la conclusion du contrat, de modifier ses prix en cas de changement éventuel du régime de TVA pour les formations, défini par ou en application de la loi.

## Chapitre 10. Hébergement (« Hosting »)

*Les dispositions reprises dans ce chapitre « Hébergement » sont, en plus des Dispositions générales de ces conditions générales, applicables si le fournisseur fournit, sous quelque nom que ce soit, des services dans le domaine de l'« hébergement » et des services apparentés.*

#### Article 62 Services d'hébergement

- 62.1 Le fournisseur fournira les services d'hébergement convenus avec le client.
- 62.2 Si le contrat a pour objet la mise à disposition d'espace disque d'appareils, le client n'excèdera pas l'espace disque dont on a convenu, à moins que le contrat n'en définisse formellement les conséquences. Le contrat comprend la mise à disposition d'espace disque sur un serveur réservé spécifiquement et exclusivement au client, uniquement s'il en a été convenu par écrit et expressément. Tout usage d'espace disque, de trafic de données et d'autre charge de systèmes et d'équipements est limité aux plafonds dont les parties ont convenu. Le trafic de données qui n'a pas été utilisé par le client pendant une certaine période ne pourra pas être transféré vers une période ultérieure. Pour le dépassement des plafonds prévus, le

fournisseur facturera une indemnité supplémentaire, conformément aux tarifs d'usage dans ce cas.

- 62.3 Le client est responsable de la gestion, dont le contrôle des paramètres, l'usage du service d'hébergement et le mode selon lequel les résultats du service sont utilisés. À défaut d'accords formels à ce sujet, le client installera, composera, paramétera et réglera lui-même les logiciels auxiliaires et, si nécessaire, modifiera les appareils, les autres logiciels et l'environnement d'utilisation utilisés dans ce cadre et réalisera l'interopérabilité demandée par le client. Le fournisseur n'est pas tenu d'exécuter une conversion de données.
- 62.4 Exclusivement si il en a été convenu formellement par écrit, le contrat aura également pour objet la fourniture ou la mise à disposition de services de sécurité, sauvegarde, reprise des activités après sinistre et récupération.
- 62.5 Le fournisseur peut mettre provisoirement hors service le service d'hébergement, entièrement ou partiellement, pour un entretien préventif, correctif ou adaptatif. Le fournisseur ne procédera pas plus longtemps que nécessaire à la mise hors service, y fera procéder autant que possible en dehors des heures de bureau et, en fonction des circonstances, la fera démarrer après concertation avec le client.
- 62.6 Si, en vertu du contrat, le fournisseur exécute des services pour le client portant sur un nom de domaine, comme la demande, la prolongation, l'aliénation ou le transfert à un tiers, le client devra alors prendre en compte les règles et le mode de travail de l'/des instance(s) concernée(s). Sur demande, le fournisseur fournira au client un exemplaire écrit de ces règles. Le fournisseur décline expressément toute responsabilité pour l'exactitude ou la ponctualité de la prestation de services ou la réalisation des résultats escomptés par le client. Le client est redevable de tous les frais liés à la demande et/ou l'enregistrement selon les tarifs convenus, ou, à défaut de tarifs convenus, des tarifs d'usage chez le fournisseur. Le fournisseur ne garantit pas qu'un nom de domaine demandé par le client sera attribué au client.

#### Article 63 Notification et retrait

- 63.1 Le client se comportera en tout temps avec rigueur et de manière légale envers des tiers, en particulier en respectant les droits de propriété intellectuelle et les autres droits de tiers et la vie privée de tiers, en diffusant des données d'une manière qui ne va pas à l'encontre de la loi, en ne se donnant pas l'accès non autorisé à des systèmes, en ne diffusant pas de virus ou autres logiciels ou données nuisibles et en s'abstenant de commettre des faits punissables et de violer toute autre obligation légale.
- 63.2 Afin d'éviter toute responsabilité envers des tiers ou d'en limiter les conséquences, le fournisseur a toujours le droit de prendre des mesures en ce qui concerne une action ou une négligence du client ou aux risques et périls du client. À la première demande écrite du fournisseur, le client supprimera des données et/ou des informations des systèmes du fournisseur, faute de quoi le fournisseur pourra, au choix, supprimer lui-même les données et/ou les informations ou en rendre l'accès impossible. En cas de violation ou de menace de violation de la disposition de l'article 63.1, le fournisseur a également le droit d'interdire immédiatement et sans avis préalable au client l'accès à ses systèmes. Ce qui précède n'influe en rien sur d'autres mesures éventuelles ou l'exercice d'autres droits légaux et contractuels par le fournisseur envers le client. Dans ce cas, le fournisseur peut aussi résilier immédiatement le contrat, sans être pour cela responsable envers le client.
- 63.3 On ne peut pas exiger du fournisseur qu'il se forge une opinion au sujet du bien-fondé des recours de tiers ou de la défense du



client, ou qu'il soit impliqué de quelque manière que ce soit dans un conflit entre un tiers et le client. Sur ce point, le client devra s'entendre avec le tiers concerné et informer le fournisseur par écrit et de façon appropriée en s'appuyant sur des documents.

## Chapitre 11. Achat d'équipements

*Les dispositions reprises dans ce chapitre « Achat équipements » sont, en plus des Dispositions générales de ces conditions générales, applicables si le fournisseur vend au client des équipements de quelque nature que ce soit et/ou d'autres biens (objets matériels).*

### Article 64 Achat et vente

- 64.1 Le fournisseur vend les équipements et/ou les autres biens selon la nature et le nombre dont il a été convenu par écrit.
- 64.2 Le fournisseur ne garantit pas, à la livraison, que les équipements et/ou les biens conviendront à l'usage réel et/ou prévu par le client, à moins que le contrat écrit ne spécifie clairement et sans réserve les objectifs d'usage.
- 64.3 L'obligation de vente du fournisseur n'inclut pas les équipements de montage et d'installation, les logiciels, les articles de consommation et d'utilisation, les piles, les tampons, les cartouches d'encre/l'encre, les articles de toners, les câbles et les accessoires.
- 64.4 Le fournisseur ne garantit pas que les instructions de montage, d'installation et d'utilisation qui accompagnent les équipements et/ou les biens sont sans fautes, et que les équipements et/ou les biens possèdent les caractéristiques mentionnées dans ces instructions.

### Article 65 Livraison

- 65.1 Les équipements et/ou les biens vendus par le fournisseur au client seront livrés au client départ entrepôt. Le fournisseur livrera/fera livrer au client les biens vendus à un endroit que le client désignera s'il en a été convenu par écrit. En pareil cas, le fournisseur informera le client, si possible à un moment opportun avant la livraison, au sujet du jour et de l'heure auxquels le fournisseur ou le transporteur auquel il aura fait appel a l'intention de livrer les équipements et/ou les biens.
- 65.2 Les frais de transport, d'assurance et de hissage, de location d'équipements provisoires et autres frais ne sont pas compris dans le prix d'achat et seront facturés le cas échéant au client.
- 65.3 Si le client demande au fournisseur de retirer ou de détruire de vieux équipements (comme des réseaux, placards, gouttières de câblage, matériaux d'emballage, équipements ou données sur des équipements), ou si le fournisseur y est légalement contraint, le fournisseur pourra accepter cette demande au moyen d'une commande écrite moyennant les tarifs d'usage chez lui. Si la loi interdit au fournisseur d'exiger le paiement d'une indemnité (par ex. dans le cadre du « régime ancien pour nouveau »), il ne demandera pas au client, le cas échéant, le paiement de cette indemnité.
- 65.4 Si les parties en ont convenu par écrit, le fournisseur installera/fera installer, configurera/fera configurer et/ou raccordera/fera raccorder les équipements et/ou les biens. L'obligation éventuelle d'installation et/ou de configuration d'équipements par le fournisseur n'inclut pas l'exécution d'une conversion de données et l'installation de logiciels. Le fournisseur n'est pas responsable de l'obtention de permis éventuellement nécessaires.

- 65.5 Le fournisseur peut toujours exécuter le contrat par le biais de livraisons partielles.

### Article 66 Mise en place d'essai

- 66.1 Uniquement s'il en a été convenu par écrit, le fournisseur sera tenu de mettre en place une installation à l'essai en ce qui concerne les équipements auxquels le client est intéressé. Le fournisseur peut attacher des conditions (financières) à une mise en place d'essai. Une mise en place d'essai implique le placement provisoire à vue d'équipements d'un modèle standard, accessoires non compris, dans un local mis à disposition par le client, avant que le client ne décide d'acheter ou non les équipements concernés. Le client est responsable de l'utilisation, la détérioration, le vol ou la perte d'équipements qui font partie d'une mise en place d'essai.

### Article 67 Exigences environnementales

- 67.1 Le client prévoira un environnement qui répond aux exigences spécifiées par le fournisseur pour les équipements et/ou les biens, notamment en ce qui concerne la température, le taux d'humidité et les exigences environnementales techniques.
- 67.2 Le client fera en sorte que les activités à exécuter par des tiers, comme les activités de construction, soient exécutées dans les délais.

### Article 68 Garantie

- 68.1 Le fournisseur s'efforcera, selon ses possibilités, de réparer gratuitement et dans un délai raisonnable les erreurs de matériel et de fabrication que présentent les équipements et/ou les autres biens vendus, ainsi que les pièces détachées que le fournisseur a livrées dans le cadre d'une garantie, si ces erreurs ont été signalées et décrites de façon détaillée au fournisseur, dans un délai de trois mois après la livraison. Si, de l'avis raisonnable du fournisseur, une réparation n'est pas possible, durera trop longtemps ou engendrera des frais disproportionnellement élevés, le fournisseur peut remplacer gratuitement les équipements et/ou les biens par d'autres équipements et/ou biens comparables mais pas nécessairement identiques. Les conversions de données devenues indispensables à la suite d'une réparation ou d'un remplacement, ne sont pas couvertes par la garantie. Toutes les pièces détachées remplacées appartiennent au fournisseur. L'obligation de garantie échoit si des erreurs survenues dans les équipements, les biens ou les pièces détachées sont entièrement ou partiellement la conséquence d'un usage incorrect, négligent ou inapproprié, de causes extérieures comme des dégâts d'incendie ou des dégâts liés à l'eau, ou si le client apporte ou fait apporter des modifications aux équipements ou aux pièces détachées qui ont été livrés par le fournisseur dans le cadre de la garantie sans l'autorisation du fournisseur. Le fournisseur ne refusera pas cette autorisation pour des raisons déraisonnables.
- 68.2 Chaque autre recours du client ou chaque recours plus sérieux du client concernant la non-conformité des équipements et/ou des biens livrés qui ne sont pas prévus par les dispositions de l'article 64.8, est exclu.
- 68.3 Les coûts de travaux et de réparation en dehors du cadre de cette garantie seront facturés par le fournisseur conformément à ses tarifs d'usage.
- 68.4 Le fournisseur n'a aucune obligation découlant du contrat d'achat en ce qui concerne des erreurs et/ou d'autres défauts



qui ont été signalés après la période de garantie visée à l'article 68.1.

## Chapitre 12. Location d'équipements

*Les dispositions reprises dans ce chapitre « Location d'équipements » sont, en plus des Dispositions générales de ces conditions générales, applicables si le fournisseur met en location au client des équipements de quelque nature que ce soit.*

### Article 69 Location et mise en location

- 69.1 Le fournisseur mettra en location au client les équipements mentionnés dans le contrat de location et la documentation d'utilisateur correspondante.
- 69.2 Le mise en location ne comprend pas la mise à disposition de logiciels sur des supports de données particuliers et les articles de consommation et d'utilisation qui sont nécessaires pour l'utilisation des équipements, comme les piles, l'encre/les cartouches d'encre, les articles de toner, les câbles et les accessoires.
- 69.3 La location prend effet le jour où les équipements sont mis à la disposition du client.

### Article 70 Inspection préalable

- 70.1 Avant ou au moment de la mise à disposition, le fournisseur peut, à titre d'inspection préalable, établir une description de l'état des équipements en présence du client, en mentionnant les défauts constatés. Le fournisseur peut exiger du client qu'il signe le rapport établi et la description pour accord, avant que le fournisseur ne fournisse les équipements au client pour qu'il puisse les utiliser. Les défauts mentionnés dans ce rapport que présentent les équipements seront pour le compte du fournisseur. Si des défauts sont constatés, les parties conviendront du mode et du délai selon lesquels les défauts mentionnés dans le rapport seront réparés, et s'ils le seront.
- 70.2 Si le client prête correctement son concours à l'inspection préalable mentionnée à l'article 70.1, le fournisseur aura le droit de l'exécuter en dehors de la présence du client et d'établir lui-même le rapport. Ce rapport est contraignant pour le client.
- 70.3 Si l'on n'exécute pas d'inspection préalable, le client sera censé avoir reçu les équipements en bon état et intacts.

### Article 71 Usage des équipements

- 71.1 Le client utilisera les équipements exclusivement pour la destination prévue dans le contrat et aux endroits mentionnés au contrat, dans et au profit de sa propre organisation ou entreprise. L'usage des équipements par ou au profit d'autres tiers est interdit. Le droit d'usage des équipements n'est pas cessible. Le client ne peut pas sous-louer les équipements à un tiers ou donner d'une autre manière à un tiers le droit de les utiliser (avec d'autres).
- 71.2 Le client installera, configurera, raccordera et rendra les équipements prêts à l'emploi lui-même.
- 71.3 Le client ne peut pas utiliser les équipements ou tout élément de ces équipements d'une manière quelconque à titre de nantissement ou d'objet de sûreté, ou en disposer d'une autre manière.
- 71.4 Le client utilisera consciencieusement les équipements et les gardera en bon père de famille. Le client prendra des mesures suffisantes pour empêcher les dommages. En cas de dommages aux équipements, le client en informera

immédiatement le fournisseur. Dans tous les cas, le client sera responsable envers le fournisseur en cas de dommages aux ou de vol, perte ou détournement des équipements pendant la durée de la location.

- 71.5 Le client ne modifiera pas complètement ou partiellement les équipements ou n'y ajoutera rien. Si, le cas échéant, des modifications ou des ajouts y auraient quand-même été apportés, le client les annulera ou les supprimera au plus tard à la fin du contrat de location.
- 71.6 Il a été convenu entre les parties que des défauts aux modifications et aux ajouts apportés par ou sur l'ordre du client aux équipements et tous les défauts des équipements découlant de ces modifications ou ajouts ne sont pas des défauts au sens de l'article 7:204 du Code civil néerlandais. En ce qui concerne ces défauts, le client n'a aucun droit envers le fournisseur. Le fournisseur n'est pas tenu de réparer ou de faire l'entretien de ces défauts.
- 71.7 Le client n'entre pas en ligne de compte pour une indemnité quelconque liée à des modifications ou des ajouts apportés par le client aux équipements loués qui, pendant la durée ou à la fin du contrat de location, ont été annulés ou supprimés pour une raison quelconque.
- 71.8 Le client informera immédiatement le fournisseur par écrit au sujet d'une saisie éventuelle des équipements, en mentionnant l'identité du saisissant et la raison de la saisie. Le client permettra immédiatement à l'huissier responsable de la saisie de consulter le contrat de location.

### Article 72 Entretien des équipements loués

- 72.1 Le client n'entretiendra pas lui-même ni ne fera entretenir par un tiers les équipements loués.
- 72.2 Le client signifiera immédiatement par écrit les défauts aux équipements loués qu'il aura constatés. Le fournisseur fera le nécessaire, selon ses possibilités, pour remédier, dans un délai raisonnable, aux défauts aux équipements qu'il paye par le biais d'un entretien correctif. Le fournisseur peut également, mais n'y est pas contraint, exécuter un entretien préventif des équipements. Sur demande, le client permettra au fournisseur d'exécuter un entretien correctif et/ou préventif. Les parties se concerteront à l'avance au sujet des jours et heures auxquels aura lieu l'entretien. Pendant la période d'entretien, le client n'a pas droit à des équipements de rechange.
- 72.3 Sont exclus de l'obligation de réparation des défauts :
- les défauts que le client a acceptés au moment de la conclusion du contrat de location ;
  - la réparation des défauts résultant de causes extérieures ;
  - les défauts que l'on peut imputer au client, aux membres de son personnel et/ou à des tiers auxquels le client a fait appel ;
  - les défauts résultant d'un usage négligent, incorrect ou inapproprié, ou d'un usage allant à l'encontre de la documentation ;
  - les défauts liés à l'usage de pièces détachées ou d'articles de consommation non recommandées ou non autorisées ;
  - les défauts résultant d'une utilisation des équipements allant à l'encontre de la destination de l'utilisation ;
  - les défauts résultant de modifications ou d'ajouts non autorisés apportés aux équipements.
- 72.4 Si le fournisseur répare ou fait réparer les défauts mentionnés à l'alinéa précédent, le client sera redevable des frais qui s'y rapportent selon les tarifs d'usage chez le fournisseur.
- 72.5 Le fournisseur aura toujours le droit de choisir de ne pas effectuer de réparation des défauts et de remplacer les



équipements par d'autres équipements comparables, mais pas nécessairement identiques.

- 73.6 Le fournisseur n'est en aucun cas tenu d'effectuer une réparation ou une reconstitution de données perdues.

### Article 73 Inspection finale et restitution

- 73.1 À la fin du contrat de location, le client restituera les équipements au fournisseur dans leur état initial. À cet effet, le client supprimera d'éventuelles données des équipements. Les frais de transport liés à la restitution sont pour le compte du client.
- 73.2 Le client prêtera son concours à une inspection finale conjointe de l'état de l'appareil avant ou au plus tard le dernier jour ouvrable de la période de location. Les parties établiront conjointement un rapport de leurs constatations, qui sera signé par chacune d'elles. Si le client ne prête pas son concours à cette inspection finale, le fournisseur aura le droit de l'exécuter en dehors de la présence du client et d'établir lui-même le rapport prévu. Ce rapport est contraignant pour le client.
- 73.3 Le fournisseur peut faire réparer aux frais du client les défauts qui sont mentionnés dans le rapport de l'inspection finale et qui sont raisonnablement aux risques et périls du client. Le client est responsable des dommages du fournisseur découlant du caractère provisoirement inutilisable ou inlouable des équipements.
- 73.4 Si, à la fin de la location, le client n'a pas annulé une modification ou n'a pas supprimé un ajout apporté par lui-même aux équipements, les parties ont prévu que le client sera réputé avoir renoncé à chaque droit à ces modifications et/ou ajouts.

## Chapitre 13. Entretien des équipements

**Les dispositions reprises dans ce chapitre « Entretien des équipements » sont, en plus des Dispositions générales de ces conditions générales, applicables si le fournisseur entretient des équipements, de quelque nature que ce soit, au profit du client.**

### Article 74 Services d'entretien

- 74.1 Le fournisseur exécutera des travaux d'entretien aux équipements définis au contrat, à condition que les équipements aient été installés aux Pays-Bas.
- 74.2 Durant la période pendant laquelle le fournisseur disposera des équipements pour les entretenir, le client n'aura pas droit à des équipements de remplacement provisoires.
- 74.3 Le contenu et la portée des services d'entretien à accomplir et les niveaux de service éventuellement correspondants seront décrits dans un contrat écrit. Faute de quoi, le fournisseur sera tenu de faire le nécessaire, selon ses possibilités, pour remédier, dans un délai raisonnable, aux pannes que le client aura signalées correctement par écrit au fournisseur. On entend par « panne » dans le présent chapitre des conditions générales le fait que les équipements ne répondent pas ou pas sans interruptions aux spécifications relatives à ces équipements, signifiées expressément par écrit par le fournisseur. Il est uniquement question de panne si le client peut la prouver et si, en outre, la panne concernée peut être reproduite. Le fournisseur peut également exécuter un entretien préventif, mais n'y est pas contraint.
- 74.4 Immédiatement après la survenance d'une panne aux équipements, le client en informera le fournisseur au moyen d'une description écrite détaillée.

- 74.5 Le client prêtera son concours, tel que demandé par le fournisseur, à l'entretien, en cessant par exemple provisoirement d'utiliser les équipements. Le client est tenu de fournir au personnel du fournisseur ou à des tiers désignés par le fournisseur l'accès à l'endroit où se trouvent les équipements, de prêter en outre le concours nécessaire à toutes autres activités, et de mettre les équipements à la disposition du fournisseur au profit de l'entretien.
- 74.6 Avant que le client ne restitue les équipements au fournisseur pour l'entretien, le client fera en sorte qu'une copie de sauvegarde complète et fonctionnant correctement des tous les logiciels et données intégrés aux ou installés sur les équipements, ait été effectuée.
- 74.7 À la demande du fournisseur, un employé du client qualifié pour le faire sera présent pendant les activités d'entretien pour consultation.
- 74.8 Le client est compétent pour raccorder des équipements et des systèmes non livrés par le fournisseur et pour installer des logiciels dessus.
- 74.9 Si, de l'avis du fournisseur, l'entretien des équipements ne nécessite pas que les connexions des équipements avec d'autres équipements ou avec des logiciels soient testées, le client mettra à la disposition du fournisseur les autres équipements et logiciels concernés ainsi que les procédures de test et les supports d'informations.
- 74.10 Le matériel de test nécessaire pour l'entretien qui ne fait pas partie de l'outillage normal du fournisseur, doit être mis à disposition par le client.
- 74.11 Le client supportera le risque de perte, vol ou détérioration des équipements pendant la période durant laquelle le fournisseur en dispose pour des activités d'entretien. Le client est chargé d'assurer ce risque.

### Article 75 Indemnité d'entretien

- 75.1 Le prix de l'entretien n'inclut pas :
- les frais (de remplacement) d'articles de consommation, comme les piles, tampons, (cartouches d') encre, articles de toner, câbles et accessoires ;
  - les frais (de remplacement) de pièces détachées et de services d'entretien pour la réparation de pannes qui ont été entièrement ou partiellement causées par des tentatives de réparation par d'autres personnes que le fournisseur ;
  - les activités au profit de la révision des équipements ;
  - les modifications apportées aux équipements ;
  - le déplacement, le déménagement, la réinstallation ou les frais de transport pour la réparation d'équipements ou les activités qui en résultent.
- 75.2 L'indemnité pour l'entretien doit être payée, que le client utilise les équipements ou qu'il fasse usage de la possibilité d'entretien.

### Article 76 Exclusions

- 76.1 Les activités résultant de l'examen ou de la réparation des pannes qui découlent de ou sont liées à des erreurs d'utilisation, un usage inapproprié des équipements ou des causes extérieures, comme des défauts dans l'internet, dans des connexions de réseaux de données, dans du matériel de haute tension ou dans des liens avec des équipements, des logiciels ou des matériaux qui ne relèvent pas du contrat d'entretien, ne font pas partie des obligations du fournisseur en vertu du contrat d'entretien.
- 76.2 Les obligations d'entretien du fournisseur n'englobent pas:



- l'examen ou la réparation des pannes découlant de ou ayant trait à la modification des équipements autrement que par le ou au nom du fournisseur ;
- l'utilisation des équipements contraire aux conditions applicables à cet effet et l'omission du client de faire entretenir les équipements dans les délais.  
Les obligations d'entretien du fournisseur n'englobent pas non plus l'examen ou la réparation des pannes liées à des logiciels installés sur les équipements.

76.3 Le fournisseur peut (additionnellement) facturer les frais de l'entretien et/ou de l'examen effectué(s) dans le cadre des dispositions des articles 76.1 et/ou 76.2 moyennant ses tarifs habituels.

76.4 Le fournisseur n'est en aucun cas tenu de réparer des données mutilées ou perdues en raison de pannes et/ou d'activités d'entretien.

