

LGTECH

Conditions générales de vente

1. APPLICABILITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE LGTECH

- 1.1. Les présentes conditions générales de vente sont les conditions générales de vente de la société à responsabilité limitée LGTECH, dont le siège social est sis Mont Saint-Martin 73, 4000 Liège, Belgique, et dont le numéro d'entreprise (BCE) est 0680.423.623 (ci-après « **le Fournisseur** »).
- 1.2. Elles s'appliquent à toutes les offres et tous les contrats en vertu desquels le Fournisseur livre des biens, concède des licences et/ou fournit des services de quelque nature que ce soit et sous quelque nom que ce soit au client, même si le Fournisseur ne réfère pas expressément à ses conditions générales.
- 1.3. Toute dérogation ou tout complément aux présentes conditions générales ne sont valables que s'ils ont fait l'objet d'un accord écrit et signé entre les parties, et ne vaudront qu'à titre unique et spécifique à la relation contractuelle concernée.
- 1.4. L'applicabilité des conditions d'achat ou toute autre condition contractuelle du client est expressément exclue.

2. OFFRES

- 2.1. Toutes les offres et indications de prix du Fournisseur sont sans engagement et sous réserve de confirmation, à moins que le Fournisseur n'ait indiqué le contraire par écrit. Ces offres et indications sont des invitations au client à passer une commande. Le Fournisseur n'est pas tenu d'accepter toute commande, qu'il peut refuser sans en préciser de motif. Le Fournisseur est uniquement tenu par son accord écrit exprès avec une commande valable émanant du client. Si aucune acceptation ou confirmation écrite préalable d'une commande n'a eu lieu, le contrat est réalisé du fait que le Fournisseur satisfasse en tout ou en partie une demande de livraison du client (relative à ladite commande), ou envoie une facture au client (relative à ladite commande).
- 2.2. Le client garantit que les informations qu'il a fournies ou qui ont été fournies en son nom au Fournisseur et sur lesquelles le Fournisseur a fondé son offre sont exactes et complètes.

3. PRIX, FACTURATION ET PAIEMENT

- 3.1. Tous les prix s'entendent hors taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et autres prélèvements imposés par le gouvernement. Tous les prix indiqués par le Fournisseur sont en euros (EUR) et le client doit effectuer tous les paiements en euros (EUR). Les prix applicables sont i) ceux prévus spécifiquement dans la convention entre les parties, ou à défaut, ii) les prix tels que renseignés au client par tous moyens ou, à défaut, iii) les prix standards appliqués par le Fournisseur. En cas de hausse raisonnablement imprévisible de l'un ou de plusieurs des facteurs de coût, le Fournisseur a le droit d'augmenter le prix en conséquence.
- 3.2. Un jour de prestation s'entend au sens légal, soit 7 heures et 36 minutes par jour.
- 3.3. Le client ne peut exciper aucun droit ni aucune exigence à partir d'un devis ou d'une estimation de budget établi par le Fournisseur, à moins que les parties n'en aient convenu autrement par écrit. Un budget communiqué au Fournisseur par le client ne s'applique comme prix « ferme » convenu entre les parties pour la prestation à livrer par le Fournisseur que si cela a été expressément convenu par écrit. Sauf mention contraire expresse sur l'offre, toute offre concernant un prix « ferme » n'est valable que pour 30 (trente) jours calendaires à partir de la date mentionnée sur l'offre ou, à défaut, la date de son envoi. La préparation d'offres ou de devis est gratuite, sauf indication contraire avant communication de l'offre ou du devis.
- 3.4. Le travail « en régie » est facturé à l'heure, toute heure entamée étant facturée dans son entièreté. Toutes les prestations ne faisant pas explicitement l'objet d'un contrat spécifique spécifiant un prix et une méthode de facturation est effectuée, par défaut, « en régie ».
- 3.5. Le Fournisseur pourra réclamer le paiement intégral anticipé ou le paiement d'un acompte pour toute commande ou tout contrat conclu avec le client. Cet acompte ou paiement anticipé doit impérativement être versé avant le démarrage de toute livraison ou prestation. Tout retard de paiement de l'acompte ou du paiement anticipé peut entraîner un ajustement des délais de livraison ou le démarrage des prestations. Tout acompte versé par le client au Fournisseur sera déduit de la facturation finale correspondant à la fin du contrat. A concurrence de 20% maximum du prix tout acompte est définitivement acquis par le Fournisseur, et ne pourra en aucun cas être récupéré en cas d'annulation ou de résiliation du contrat (pareil acompte couvrant les prestations minimales liées à

tout commencement d'exécution du contrat).

- 3.6. Le client autorise le Fournisseur à réviser le prix global convenu à concurrence d'un montant maximum de 80% de ce prix en fonction de l'augmentation, entre la conclusion de la vente et son exécution, du coût réel des paramètres suivants : marchandises, matières premières, salaires, énergie et variation de cours entre la devise d'achat des matières premières et/ou marchandises et la devise de vente des produits, étant entendu que ces paramètres s'appliquent à concurrence de la partie du prix correspondant au coût qu'ils représentent.
- 3.7. Les montants dus par le client sont facturés conformément aux conditions convenues. A défaut, le Fournisseur a le droit d'émettre ses factures mensuellement (tout délai dans la facturation n'impliquant jamais un abandon quelconque de la créance). Toute contestation relative à tout ou partie d'une facture ne sera valable que si elle intervient dans un délai de 15 jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture. Passé ce délai, la facture est considérée comme étant irrévocablement acceptée par le client.
- 3.8. Les montants dus doivent être payés par le client conformément aux conditions de paiement convenues ou aux conditions de paiement indiquées sur la facture. A défaut, le délai maximum de paiement est de 30 jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture.
- 3.9. Si le client ne paie pas les montants dus ou ne les paie pas dans les délais prévus, à compter du premier jour de retard de paiement, et sans aucune mise en demeure préalable, le client sera redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire de 10% du montant dû avec un minimum de 150 EUR, ainsi que d'intérêts de retard sur toutes les sommes restant dues, jusqu'à complet paiement, au taux d'intérêt légal applicable en cas de retard de paiement dans les transactions commerciales (loi belge du 02 Août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales), augmenté de 5 points. Les paiements effectués par le Client seront imputés comme suit : (i) d'abord sur l'indemnité forfaitaire et les autres frais, ensuite (ii) sur les intérêts et enfin (iii) sur le prix.
- 3.10. En cas de non-paiement, toute livraison, et/ou prestation de services en cours par le Fournisseur pourra être suspendue, en tout ou en partie, jusqu'au paiement total de la dette du client due envers le Fournisseur. Par ailleurs, si la dette n'est pas apurée au bout de 15 jours après un ultime rappel faisant référence au présent article, nonobstant les possibilités de

résiliations (prévues ci-dessous), le Fournisseur aura le droit de cesser tout service, en ce compris ceux d'hébergement, de backup, de mise en ligne ou d'activation de logiciel, ce qui pourrait avoir comme conséquence le blocage de ces éléments jusqu'au paiement complet du montant dû, sans que le client ne puisse réclamer d'indemnités ou autres compensations quelconques.

- 3.11. Dans tous les cas, lorsqu'un montant facturé reste impayé, le Fournisseur est en droit de demander le recouvrement de la créance, et le client devra payer tous les frais judiciaires et extrajudiciaires, y compris les frais facturés par les avocats et experts externes du Fournisseur.
- 3.12. Le client ne peut suspendre aucun paiement et ne peut pas non plus procéder à une compensation des sommes dues.
- 3.13. Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé par le client.
- 3.14. Si, conformément au contrat conclu entre les parties ou factuellement, le client se compose de plusieurs personnes physiques et/ou morales, chacune de ces personnes physiques et/ou morales sera solidairement responsable envers le Fournisseur de l'exécution du contrat.
- 3.15. Tous les prix des prestations répétitives, récurrentes et/ou s'étendant sur plus d'un an feront l'objet d'une indexation automatique, en début de chaque année civile, sur la base de l'indice des prix à la consommation. Ces prestations sont facturées anticipativement (au début de la durée couverte par le contrat).

Le prix sera sujet à une indexation annuelle applicable au 1er janvier de chaque année suivant la formule suivante :
$$P^* = (P.01 \times I^*) / I.01$$

formule dans laquelle :
 P^* = Prix durant l'année nouvelle.
 $P.01$ = Valeur de l'année précédente.
 I^* = Index des prix à la consommation au 1er janvier de l'année nouvelle.
 $I.01$ = Index des prix à la consommation au 1er janvier de l'année précédente.
- 3.16. Ce qui précède est sans préjudice des autres droits légaux et contractuels du Fournisseur.

4. MISE À DISPOSITION DE LOGICIELS STANDARDS

- 4.1. Tout programme d'ordinateur standard (ci-après dénommé « Logiciel ») mis à disposition par le Fournisseur au client ne peut être installé et/ou utilisé par le client qu'après acceptation de la licence d'utilisation applicable audit Logiciel (ci-après dénommée « Licence »). En acceptant tout contrat avec le Fournisseur impliquant la livraison d'un logiciel au client, le client déclare avoir préalablement pris connaissance de la Licence, des spécifications du Logiciel et des prérequis d'installation et/ou d'exploitation du Logiciel et les avoir irrévocablement et intégralement acceptés.
- 4.2. Par défaut, sauf mentions contraires dans le contrat, tout programme d'ordinateur livré au client est considéré comme étant un programme d'ordinateur standard.
- 4.3. Sauf mention expresse et écrite contraire, tout Logiciel appartenant au Fournisseur est mis à disposition du client à condition de l'acceptation préalable d'un contrat de Licence et d'une Confirmation de licence, complétés par les présentes conditions générales de vente.
- 4.4. Tout logiciel mis à disposition du client par le Fournisseur et appartenant à un tiers est soumis aux conditions d'utilisation reprise dans le contrat de Licence applicable et dont les termes sont établis par ce tiers. Il appartient au client de s'assurer de la validité de la Licence applicable et de l'adéquation de celle-ci par rapport à son utilisation du Logiciel concerné. Le Fournisseur ne donne aucune garantie et décline toute responsabilité à cet égard. La vente de pareille « Licence » par le Fournisseur au client est soumise aux présentes conditions générales de vente.
- 4.5. Sauf mention expresse contraire dans la convention entre le Fournisseur et le client ou dans la Licence applicable au Logiciel concerné, le client reconnaît que, par défaut, les Logiciels provenant du Fournisseur sont toujours de nature confidentielle et que ces logiciels contiennent des secrets commerciaux du Fournisseur et de ses Fournisseurs ou du producteur des logiciels.
- 4.6. Le Fournisseur livre le Logiciel sur le type de support de données convenu ou, à défaut, sur type de support classique par rapport au Logiciel concerné ou en mettant ce-dernier à disposition du client en ligne. A la discrétion du Fournisseur, toute documentation d'utilisation convenue est mise à disposition sous forme imprimée ou numérique dans la langue disponible.

- 4.7. Si aucun autre accord n'a été conclu à cet effet, l'installation et la mise en exploitation du Logiciel sont effectuées par le client, et ce-dernier est tenu d'installer, d'organiser, de paramétrer, de mettre au point et, si nécessaire, de modifier lui-même l'équipement et l'environnement d'exploitation utilisés à cette fin.
- 4.8. Le client reconnaît et accepte que le Logiciel lui est bien connu et qu'il a eu l'occasion de tester le Logiciel et d'en analyser les fonctionnalités et les spécifications avant sa livraison. Le client accepte dès lors le Logiciel dans l'état dans lequel il se trouve au moment de la livraison ("tel quel, où il se trouve") et le Logiciel est considéré comme accepté par le client à la livraison ou, si l'installation par un Fournisseur a été convenue par écrit, à l'achèvement de l'installation.

5. PRESTATIONS DE DÉVELOPPEMENT

- 5.1. Lorsque le contrat porte explicitement sur des prestations de paramétrage, d'adaptation et/ou de développement de programmes d'ordinateur (ci-après le « Développement », ce terme faisant également référence au résultat obtenu), le Fournisseur fournit ces prestations conformément aux spécifications ou à la conception expressément convenues et, le cas échéant, compte tenu de l'organisation du projet, des méthodes, techniques et/ou procédures convenues par écrit avec le client dans la convention rédigée à cette fin. Avant toute prestation de ce type, le client doit préalablement obtenir et accepter tout contrat de Licence applicable à tout Logiciel qui serait impliqué dans pareil Développement.
- 5.2. Le client garantit la rapidité dans la fourniture des éléments nécessaires au Développement et des décisions relatives à l'avancement qu'il doit prendre pendant l'exécution du contrat. Si le client ne prend pas en temps utile des décisions claires concernant l'avancement du projet conformément à l'approche de projet qui fait partie de la méthode de Développement concernée, le Fournisseur est autorisé, sans y être obligé, à prendre les décisions qu'il juge appropriées.
- 5.3. Par défaut, les obligations d'exécution du Fournisseur ne comprennent pas la maintenance du Développement, ni l'assistance (support) aux utilisateurs et/ou administrateurs du Développement. Ces prestations additionnelles doivent être prévues spécifiquement.
- 5.4. Sauf mentions contraires dans le contrat spécifique de développement, la livraison et la réception des Développements

s'effectuent comme prévu à la présente section.

§1. Le terme "erreur" désigne l'incapacité substantielle du Développement à respecter les spécifications fonctionnelles ou techniques du Développement expressément communiquées par écrit par le Fournisseur. Une erreur n'existe que si elle peut être démontrée par le client et si elle est reproductible. Le client doit signaler les erreurs sans délai. Toute obligation du Fournisseur est limitée aux erreurs au sens des présentes conditions générales. Le Fournisseur n'a aucune obligation de quelque nature que ce soit en ce qui concerne d'autres défauts dans ou concernant le Développement.

§2. Si une procédure de réception est prévue, la période de test est de 14 jours calendaires à partir du jour de la livraison ou, si l'installation par le Fournisseur a été convenue par écrit, à partir du jour de l'achèvement de l'installation. Le client n'est pas autorisé à utiliser le Développement à des fins de production ou d'exploitation pendant la période de test. Le client doit effectuer le test de réception convenu avec du personnel qualifié et avec la diligence nécessaire pour apprécier l'intégralité de la conformité des Développements avec les spécifications fonctionnelles ou techniques expressément convenues et l'éventuelle présence d'erreurs. Les parties considèrent que le Développement a été accepté i) si les parties ont convenu d'un test d'acceptation, le premier jour suivant la période de test, ou ii) si le Fournisseur reçoit un rapport d'essai visé au §3 avant la fin de la période de test, au moment où les erreurs indiquées dans ce rapport ont été corrigées, nonobstant la présence d'erreurs qui, selon le §4, n'empêchent pas l'acceptation, ou iii) si le client utilise le Développement de quelque manière que ce soit à des fins de production ou d'exploitation, au moment où cette utilisation a lieu.

§3. S'il apparaît au cours de l'exécution du test d'acceptation convenu que le Développement contient des erreurs, le client doit communiquer les résultats du test au Fournisseur par écrit, de manière claire, détaillée et compréhensible, au plus tard le dernier jour de la période de test. Le Fournisseur s'efforce de corriger au mieux les erreurs mentionnées dans un délai raisonnable. Le Fournisseur a le droit d'installer des solutions temporaires, des contournements de programme ou des limitations visant à éviter les problèmes à cet égard.

§4. Le client ne peut refuser d'accepter le logiciel pour des raisons qui ne sont pas liées aux spécifications expressément convenues par écrit entre les parties et, en outre, ne peut refuser d'accepter le Développement en raison de l'existence

d'erreurs mineures, ces erreurs n'empêchant pas raisonnablement l'utilisation opérationnelle ou productive du Développement, ceci sans préjudice de l'obligation du Fournisseur de corriger ces petites erreurs dans le cadre du plan de maintenance applicable. En outre, l'acceptation ne peut pas être refusée en raison d'aspects du Développement qui ne peuvent être évalués que subjectivement, tels que, par exemple, des aspects esthétiques des interfaces utilisateur.

§5. Si le Développement est livré et testé en phases et/ou parties, la non-acceptation d'une certaine phase et/ou partie est sans préjudice de l'acceptation d'une phase précédente et/ou d'une autre partie.

§6. L'acceptation du Développement de l'une des manières énumérées dans le présent article sert à libérer le Fournisseur de ses obligations concernant la mise à disposition et la livraison du Développement et, si l'installation du Développement par le Fournisseur a également été convenue, de ses obligations concernant l'installation.

5.5. Lorsque le Développement porte sur un Logiciel appartenant au Fournisseur et soumis à un contrat de Licence liant le Fournisseur au client, ce contrat de Licence régit également l'exploitation par le client du Développement. Lorsque le Développement porte sur un Logiciel appartenant à un tiers, le Fournisseur concède au client une licence non-exclusive, non-transmissible (et ne pouvant faire l'objet de sous-licences), mondiale et pour toute la durée des droits d'auteur applicables, d'utiliser le Développement conjointement avec le Logiciel, uniquement pour les finalités définies dans le contrat, le Développement étant par ailleurs régi par l'ensemble des présentes conditions générales de vente.

6. RESPONSABILITÉ DU CLIENT PAR RAPPORT À SON ENVIRONNEMENT INFORMATIQUE

6.1. Le client reste entièrement et à tout moment responsable du choix, de l'installation, de l'organisation, du paramétrage et de l'adaptation de l'environnement (constitué d'infrastructures hardware et software) accueillant les Logiciels et/ou les Développements. Le client aura la charge de mettre à disposition et de maintenir des configurations hardware et software stables (selon les recommandations du Fournisseur) dans le but d'assurer une expérience utilisateur conforme des applications. Le cas échéant, et entre

autres, afin de tenir compte de l'évolution de la charge d'utilisation et/ou des recommandations raisonnables du Fournisseur, le client s'engage à modifier cet environnement afin de l'adapter à tout moment aux Logiciels et/ou aux Développements (en ce compris à toute nouvelle version de ceux-ci) et de réaliser l'interopérabilité qu'il souhaite.

7. PRESTATIONS DE MAINTENANCE

- 7.1. Lorsque des prestations de maintenance sont prévues au contrat, et sauf mentions contraires, le Fournisseur doit effectuer ces prestations de maintenance conformément au présent article.
- 7.2. Dans tous les cas, sauf mention contraire, l'obligation de maintenance ne concerne strictement que les Logiciels et Développement mis à disposition par le Fournisseur au client : ils ne couvrent ni l'infrastructure du client, ni les logiciels fournis au client par des tiers.
- 7.3. La maintenance consiste en la correction d'erreur(s) dans le Logiciel ou le Développement concerné par celle(s)-ci (ci-après l'« Élément concerné ») au sens de l'article précédent et/ou la mise à disposition de nouvelles versions de l'Élément concerné conformément au présent article, à la discrétion du Fournisseur.
- 7.4. Le client est tenu de signaler en détail les erreurs découvertes dans l'Élément concerné. Après réception du rapport, le Fournisseur s'efforcera, dans la mesure du possible, de corriger les erreurs et/ou d'apporter des améliorations aux nouvelles versions ultérieures de l'Élément concerné, conformément à ses procédures habituelles. En fonction de l'urgence, de la version et de la politique d'édition du Fournisseur, les résultats doivent être mis à la disposition du client d'une manière et dans un délai déterminés par le Fournisseur. Le Fournisseur a le droit d'installer temporairement des solutions, des contournements de programme ou des limitations de l'Élément concerné pour éviter les problèmes. Le client doit installer, organiser, paramétrer et mettre au point lui-même l'Élément concerné corrigé ou la nouvelle version du logiciel mis à disposition et, le cas échéant, modifier l'équipement et l'environnement de fonctionnement utilisés.
- 7.5. Les dispositions de l'article précédent s'appliquent *mutatis mutandis* à la livraison des corrections.
- 7.6. Si le Fournisseur effectue des travaux de maintenance en ligne, le client doit s'assurer rapidement qu'une

infrastructure et des installations de réseau appropriées sont en place.

- 7.7. Le client s'engage à coopérer avec le Fournisseur dans le cadre de la maintenance, ce qui peut comprendre l'arrêt temporaire de l'utilisation de l'Élément concerné et la réalisation d'une sauvegarde de toutes les données.
- 7.8. Les travaux de maintenance effectués par le Fournisseur n'affectent pas la responsabilité propre du client par rapport à son environnement (prévue à l'article précédent), en ce compris la vérification des paramètres et des résultats issus de l'utilisation des Logiciel et Développements sujets aux opérations de maintenance.
- 7.9. L'activité de maintenance inclut la possibilité pour le Fournisseur de fournir, à la discrétion du Fournisseur, des mises à jour des Logiciels et/ou Développements, sous la forme de nouvelles versions des Logiciels et/ou Développements.
- 7.10. Trois mois après qu'une nouvelle version soit rendue disponible au client, le Fournisseur n'est plus tenu de corriger les erreurs dans la version précédente, ni de fournir une quelconque assistance, ni d'effectuer de quelconques travaux de maintenance par rapport à une version précédente.
- 7.11. Le Fournisseur peut exiger du client qu'il conclue un autre contrat écrit avec le Fournisseur pour une version qui inclurait de nouvelles fonctionnalités et qu'un nouveau paiement soit effectué pour cette version, afin par exemple de prendre en compte une charge de maintenance accrue de par l'augmentation de la taille et/ou de la complexité de cette nouvelle version. Le Fournisseur peut incorporer des fonctionnalités d'une version antérieure du logiciel sous une forme inchangée, mais ne garantit pas que chaque nouvelle version inclue les mêmes fonctionnalités que la version précédente. Le Fournisseur n'est pas obligé de maintenir, modifier ou ajouter certaines caractéristiques ou fonctionnalités du logiciel spécifiquement pour le client.
- 7.12. Si les Logiciels et/ou Développements sont hébergés sur un serveur appartenant ou contrôlé par le client ("On premise" ou dans le "Cloud"), les coûts du serveur et de ses licences (par exemple, Microsoft Windows, Active Directory, SQL Server, etc.) seront à la charge du client. Le client devra également fournir un accès d'administration à distance stable et sécurisé pour que le Fournisseur puisse assurer la maintenance de façon efficace. Si le Fournisseur devait accomplir des prestations de maintenance supplémentaires, suite à des instabilités de l'infrastructure du client (connexion, serveurs) ou à des opérations de maintenance des serveurs par le client, le

client accepte que ces prestations soient facturées en régie.

8. PRESTATIONS D'ASSISTANCE (SUPPORT)

- 8.1. Les prestations d'assistance (support) s'entendent de toute assistance aux utilisateurs et administrateurs de Logiciels et/ou Développements fournis par le Fournisseur au client (questions/réponses, guides, accomplissement de tâches d'administration ponctuelles) et excluent tout autre infrastructure ou logiciel, ainsi que toute autres prestations (en ce compris celles relatives à la maintenance).
- 8.2. Le Fournisseur prodigue, par téléphone ou par courrier électronique, les prestations d'assistance conformément au contrat. Le Fournisseur peut fixer des conditions en ce qui concerne les qualifications et le nombre de personnes admissibles au support. Le Fournisseur traite les demandes d'assistance dûment justifiées dans un délai raisonnable et conformément à ses procédures habituelles. Le Fournisseur ne garantit pas l'exactitude, l'exhaustivité ou l'actualité des réponses ou de l'assistance offerte. Les services d'assistance sont fournis les jours ouvrables pendant les heures d'ouverture habituelles du Fournisseur.
- 8.3. Lorsque des prestations de Maintenance sont convenues au contrat, par défaut, les prestations de support sont limitées à un jour maximum par mois et de 5 jours maximum par an. Au-delà de cette limite, ou hors contrat, le support sera automatiquement, et sans avertissement préalable, facturé en régie.

9. PRESTATIONS D'HÉBERGEMENT

- 9.1. Si cette prestation est explicitement prévue au contrat, et à défaut de clauses contraires, le Fournisseur fournit les services d'hébergement convenus avec le client conformément à la présente section.
- 9.2. Si l'objet du contrat est de mettre à disposition de l'espace de stockage sur un équipement distant, le client ne doit pas dépasser l'espace disque convenu, à moins que le contrat ne prévoie expressément les conséquences d'une telle situation. Le contrat ne prévoit la mise à disposition d'espace disque sur un serveur spécifiquement réservé au client que si cela a été expressément convenu par écrit. Toute utilisation de l'espace disque, du trafic de données et tout autre chargement des systèmes et de l'infrastructure sont limités au maximum

convenu entre les parties. Le trafic de données qui n'est pas utilisé par le client au cours d'une période donnée ne peut pas être transféré à une période ultérieure. En cas de dépassement des valeurs maximales convenues, le Fournisseur facture un montant supplémentaire selon les tarifs habituels.

- 9.3. Le client est responsable de la gestion, y compris la vérification des paramètres et de l'utilisation du service d'hébergement, ainsi que de la manière dont les résultats du service sont utilisés. En l'absence d'accords spécifiques en la matière, le client reste entièrement responsable de l'installation, l'organisation, le paramétrage et l'adaptation du contenu (données ou logiciels) hébergé, et le cas échéant, modifie ses équipements, autres logiciels et supports de logiciels et son environnement d'exploitation afin de réaliser l'interopérabilité qu'il souhaite. Sauf mention contraire dans le contrat, le Fournisseur n'est pas obligé d'assister le client dans la configuration, l'installation et l'exploitation de l'hébergement.
- 9.4. Le Fournisseur peut mettre temporairement hors service tout ou partie du service d'hébergement pour maintenance préventive, corrective ou adaptative. Le Fournisseur ne laisse pas durer plus longtemps que nécessaire la période d'arrêt du service et veille, dans la mesure du possible, à ce qu'elle ait lieu en dehors des heures de bureau et, selon les circonstances, à ce que cette période commence après consultation avec le client.
- 9.5. Si, en vertu du contrat, le Fournisseur fournit des services pour le client en ce qui concerne un nom de domaine, tel que la demande, l'extension, la vente ou le transfert à un tiers, le client doit respecter les règles et méthodes de travail de l'organisme ou des organismes concernés. Sur demande, le Fournisseur fournit au client une copie écrite des règles susmentionnées. Le Fournisseur décline expressément toute responsabilité quant à l'exactitude et à l'actualité de la prestation de services ou de l'obtention des résultats escomptés par le client. Le client doit payer tous les frais liés à la demande et/ou à l'enregistrement selon les tarifs convenus ou, en l'absence de tarifs convenus, selon les tarifs habituels du Fournisseur. Le Fournisseur ne garantit pas qu'un nom de domaine souhaité par le client lui sera attribué. Le client doit avoir préalablement effectué toutes les recherches nécessaires pour vérifier la validité et la légalité du nom de domaine choisi par lui.
- 9.6. Le client doit à tout moment agir avec diligence et en toute légalité à l'égard des tiers, notamment en respectant les droits de propriété intellectuelle et autres droits des tiers et la vie privée des tiers, en

s'abstenant de diffuser des informations d'une manière contraire à la loi, d'accorder un accès non autorisé aux systèmes et de diffuser des virus ou autres programmes ou données nuisibles, et en s'abstenant de tout acte criminel ou contraire à toute autre obligation légale.

- 9.7. Afin d'éviter toute responsabilité à l'égard des tiers ou de limiter les conséquences de celle-ci, le Fournisseur est toujours en droit de prendre des mesures à l'égard d'un acte ou d'une omission pouvant à première vue générer des risques et périls dans le chef du client et/ou du tiers concerné. Si le Fournisseur en fait la demande par écrit, le client efface sans délai les données et/ou informations des systèmes du Fournisseur. Si le client ne le fait pas, le Fournisseur est en droit, à sa seule discrétion, de supprimer les données et/ou informations lui-même ou de rendre impossible l'accès à ces données et/ou informations. En outre, en cas de violation ou de violation imminente des présentes dispositions ou de la loi, le Fournisseur est en droit de refuser au client l'accès aux systèmes du Fournisseur avec effet immédiat et sans préavis. Ce qui précède est sans préjudice d'autres mesures ou de l'exercice d'autres droits légaux et contractuels par le Fournisseur à l'encontre du client. Dans ce cas, le Fournisseur est également en droit de résilier le contrat avec effet immédiat, sans être responsable envers le client.
- 9.8. On ne peut attendre du Fournisseur qu'il se fasse une opinion sur le bien-fondé des prétentions de tiers ou de la défense du client, ni qu'il soit impliqué de quelque manière que ce soit dans un litige entre un tiers et le client. Le client doit traiter avec le tiers concerné à ce sujet et en informer le Fournisseur par écrit. Les informations fournies dans ce contexte doivent être dûment étayées par des pièces justificatives.
- 9.9. Par défaut et sauf convention contraire par écrit, la durée du contrat d'hébergement est de 12 mois et est prorogée tacitement à chaque fois pour une durée de 12 mois, à moins que le client ou le Fournisseur ne résilie le contrat par écrit en respectant un délai de préavis de trois mois calendaires avant l'expiration du délai de 12 mois en cours.
- 9.10. A la fin du contrat d'hébergement, sauf disposition contraire dans les présentes conditions générales ou autres conventions écrites, l'intégralité des données (et/ou sites web) hébergés seront immédiatement et irrémédiablement détruits.

10. PRESTATIONS DE SAUVEGARDE

- 10.1. Sauf si le contrat prévoit expressément le contraire, le Fournisseur n'est tenu par aucune obligation de sauvegarde ou de backup. Il appartient au client de mettre en place ses propres systèmes de sauvegarde et d'en assumer l'entière responsabilité.
- 10.2. Si les services fournis au client en vertu du contrat comprennent la réalisation de sauvegardes des données du client par le Fournisseur, ce-dernier effectue une sauvegarde complète des données du client en sa possession dans les délais convenus par écrit ou une fois par semaine si ces délais n'ont pas été convenus. Le Fournisseur conserve la sauvegarde pendant la durée convenue ou pendant la durée habituelle du Fournisseur si aucun accord n'a été conclu à cet égard. Le Fournisseur conserve la sauvegarde avec le plus grand soin. Toute sauvegarde sera irrémédiablement détruite passé 15 jours suivant la date de la fin du contrat.
- 10.3. Le client reste responsable de l'exécution de toutes les obligations administratives et de conservation qui lui sont imposées en vertu de la loi (le service de sauvegarde ne pouvant pas être utilisé à ces fins).

11. PRESTATIONS DE CONSULTANCE

- 11.1. Le délai d'exécution d'une mission dans le domaine de conseil et de la consultance dépend de divers facteurs et circonstances, tels que la qualité des données et informations fournies par le client et la coopération du client et des tiers concernés. Par conséquent, à moins qu'il n'en soit convenu autrement par écrit, le Fournisseur ne s'engage pas à l'avance à respecter un délai d'exécution de la mission.
- 11.2. Les services du Fournisseur ne peuvent être fournis que les jours ouvrables habituels du Fournisseur et pendant ses heures d'ouverture habituelles.
- 11.3. L'utilisation que le client fait du conseil et/ou d'un rapport de consultance établi par le Fournisseur est toujours aux risques et périls du client. Il incombe au client de prouver que les services de conseil et de consultance ou la manière dont ils sont fournis ne sont pas conformes à ce qui a été convenu par écrit ou ce que l'on peut attendre d'un Fournisseur compétent agissant raisonnablement, sans préjudice du droit du Fournisseur de prouver le contraire par tout moyen.
- 11.4. Sans l'autorisation écrite préalable du Fournisseur, le client ne peut divulguer à

des tiers la manière de travailler, les méthodes et techniques du Fournisseur et/ou le contenu des conseils ou rapports du Fournisseur. Le client ne peut pas fournir les conseils ou les rapports du Fournisseur à un tiers ou rendre publics les conseils ou les rapports du Fournisseur.

- 11.5. Le Fournisseur informera périodiquement le client, de la manière convenue par écrit, de l'exécution des travaux. Le client informe le Fournisseur à l'avance et par écrit des circonstances importantes ou susceptibles de l'intéresser, telles que la manière de communiquer les informations, les questions à traiter, l'ordre de priorité du client, la disponibilité des ressources et du personnel du client et les faits ou circonstances ou faits particuliers dont le Fournisseur pourrait ne pas avoir connaissance. Le client veille à ce que les informations fournies par le Fournisseur soient diffusées et notées au sein de l'organisation du client et à ce qu'elles soient évaluées en partie sur la base de cette inspection, et il informe le Fournisseur au sujet de cette inspection et de cette évaluation.

12. CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AUX PRESTATIONS DE SERVICES

- 12.1. Lorsque le contrat porte sur des prestations de services (en ce compris, sans s'y limiter, des services de développement, de maintenance, d'assistance, d'hébergement de sauvegarde et de consultance visés plus haut, ou tout autre service), le Fournisseur doit fournir ses services avec soin au mieux de ses possibilités, le cas échéant conformément aux accords et procédures convenus par écrit avec le client. Toutes les prestations du Fournisseur sont exécutées sur la base d'une obligation de moyen.
- 12.2. Le Fournisseur n'est pas tenu de suivre les instructions additionnelles du client dans l'exécution de ses prestations, en particulier si ces instructions changent ou complètent le contenu et la portée des prestations convenues. Toutefois, si ces instructions sont suivies, les travaux concernés seront effectués et facturés comme étant « en régie ».
- 12.3. Dans le cadre des prestations de Développement, de maintenance ou d'assistance, le Fournisseur peut, par principe, utiliser toutes les ressources et informations mises à sa disposition à cette fin par le client, ainsi que toute ressource disponible publiquement. Le client garantit que ces informations peuvent être mise à dispositions du Fournisseur à cette fin.

13. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL (RGPD)

- 13.1. Les traitements de données à caractère personnel que le Fournisseur effectue en qualité de responsable ont lieu dans le respect de la réglementation applicable et conformément à sa « politique relative au traitement des données à caractère personnel », disponible sur son site internet. Le client s'engage à communiquer celle-ci à toutes les personnes physiques dont les données seront traitées par le Fournisseur en conséquence des relations contractuelles entre ce-dernier et le client.
- 13.2. Par défaut, le client confirme que les relations contractuelles entre le Fournisseur et le client ne donnent pas lieu à de la sous-traitance de traitement de données à caractère personnel dans le sens du règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD). Dans le cas contraire, le client s'engage à en avertir préalablement le Fournisseur, à prendre toutes les démarches nécessaires afin de régulariser la situation et à signer le « contrat de traitement de données à caractère personnel » que lui soumettra ce-dernier et qui prévoira les mesures à mettre en place (que le Fournisseur facturera au client).
- 13.3. Le client est entièrement responsable des données qu'il traite dans le cadre de l'utilisation de Logiciels, Développements ou de services du Fournisseur. Le client garantit au Fournisseur que le contenu, l'utilisation et/ou le traitement des données ne sont pas illégaux et ne violent aucun droit d'un tiers. Le client garantit le Fournisseur contre toute réclamation d'un tiers, quelle qu'en soit la raison, relative à ces données ou à l'exécution du contrat.

14. DURÉE DU CONTRAT

- 14.1. Si et dans la mesure où le contrat conclu entre les parties est un contrat de performance récurrente ou continue, le contrat est conclu pour la durée convenue entre les parties. Une durée de 12 (douze) mois s'applique si aucune durée n'a été convenue.
- 14.2. La durée du contrat est prorogée tacitement, chaque fois par le délai initialement convenu, à moins que le client ou le Fournisseur ne résilie le contrat par écrit en respectant un délai de préavis, qui est de 3 (trois) mois avant l'expiration du délai en cours si aucun autre délai n'a été convenu.

15. CONFIDENTIALITÉ ET NON-DÉBAUCHAGE

15.1. Le client et le Fournisseur doivent s'assurer que toutes les informations reçues de l'autre partie (dont la partie destinataire sait ou devrait raisonnablement savoir qu'elles sont confidentielles) sont gardées secrètes. Cette obligation de confidentialité ne s'applique pas au Fournisseur si et dans la mesure où le Fournisseur est tenu de fournir les informations concernées à un tiers conformément à une décision judiciaire ou à une obligation légale, ou si et dans la mesure où cela est nécessaire pour la bonne exécution du contrat par le Fournisseur. La partie qui reçoit les informations confidentielles ne peut les utiliser qu'aux fins pour lesquelles elles lui ont été fournies. Dans tous les cas, les informations sont réputées confidentielles si elles ont été qualifiées comme telles par l'une des parties. Par défaut, tout Logiciel ou Développement fourni par le Fournisseur au client est confidentiel.

15.2. Pendant la durée du contrat et pendant un an à compter de sa résiliation, le client s'interdit d'employer ou engager, directement ou indirectement, dans le but d'effectuer tout travail, des employés ou collaborateurs du Fournisseur qui participent ou ont participé à l'exécution du contrat, à moins que le Fournisseur n'ait donné au préalable son autorisation écrite à cet effet. Cette autorisation peut être assortie de conditions, y compris la condition selon laquelle le client doit payer une compensation raisonnable au Fournisseur. Toute violation de la présente clause entraînera le droit pour le Fournisseur de réclamer une indemnité équivalente à un an de salaire brut de l'employé ou collaborateur concerné.

16. SÉCURITÉ

16.1. Si le Fournisseur est tenu de prévoir une forme de sécurité de l'information en vertu du contrat, cette sécurité doit répondre aux spécifications convenues par écrit entre les parties en matière de sécurité. Le Fournisseur ne garantit pas que la sécurité des informations fournies est efficace en toutes circonstances. Si le contrat ne prévoit pas de méthode de sécurité explicitement définie, la sécurité fournie doit répondre à une norme qui n'est pas déraisonnable au regard de l'état de la technique, de la sensibilité des informations, des coûts liés aux mesures de sécurité prises et du montant payé par le client pour les prestations rendues.

16.2. Les codes d'accès ou d'identification fournis par le Fournisseur au client sont confidentiels et doivent être traités comme tels par le client, et ne peuvent être portés qu'à la connaissance du personnel autorisé dans l'organisation du client lui-même. Le Fournisseur est en droit de modifier ces codes d'accès ou d'identification à tous moments.

16.3. Il relève entièrement de la responsabilité du client de sécuriser adéquatement son environnement, ses systèmes et infrastructures, en mettant les mesures techniques et organisationnelles appropriées. En aucun cas le Fournisseur ne pourrait être tenu pour responsable de toutes pertes de données ou tout autre dommage causés par des systèmes, logiciels, développements ou services qui n'ont pas été fournis par le Fournisseurs, ou par le fait du client et/ou de tout tiers ou matériel du client et/ou de tiers, ou d'une utilisation non conforme des Logiciels et/ou Développements par le client. Le Fournisseur décline toute responsabilité par rapport aux logiciels conçus, édités ou concédés sous licence au client par tout tiers (le Fournisseur renvoie le client à la licence applicable à ces éléments).

17. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ, RÉSERVE DE DROITS ET SUSPENSION

17.1. Tous les biens matériels livrés au client restent la propriété du Fournisseur jusqu'à ce que toutes les sommes dues par le client au Fournisseur, en vertu du contrat conclu entre les parties, aient été payées intégralement au Fournisseur. Un client qui agit en tant que revendeur peut vendre et fournir tous les articles soumis à la réserve de propriété du Fournisseur, dans la mesure où cela est habituel dans le cadre de l'activité commerciale normale du client et de l'exécution du contrat.

17.2. Les conséquences patrimoniales de la réserve de propriété concernant un article destiné à l'exportation est régie par les lois de l'État de destination si ces lois contiennent des dispositions qui sont plus favorables au Fournisseur.

17.3. Si cela est nécessaire et spécifiquement prévu au contrat, tout droit n'est accordé ou transféré au client qu'à la condition que celui-ci ait payé tous les montants dus en vertu du contrat.

17.4. Le Fournisseur peut conserver toutes les informations, tous les documents, les logiciels et/ou fichiers de données reçus ou créés dans le cadre du contrat en dépit d'une obligation existante de remise ou de transfert jusqu'à ce que le client ait payé toutes les sommes dues au Fournisseur.

17.5. En cas de défaut de paiement, de faillite, de demande de délais de paiement, de la vente ou de la liquidation du client ou d'une saisie sur un ou plusieurs biens du client, le Fournisseur dispose d'un droit irrévocable de reprendre ou de faire reprendre les biens matériels, dont il est toujours le propriétaire, à l'endroit où ils se trouvent. Il en est de même en cas de mise à disposition de biens matériels.

18. TRANSFERT DES RISQUES

18.1. Les risques de perte, de vol, de détournement ou d'endommagement des articles, informations (y compris les noms d'utilisateur, codes et mots de passe), documents, logiciels ou fichiers de données créés, fournis ou utilisés dans le cadre de l'exécution du contrat sont transférés au client au moment où le client ou une personne auxiliaire du client prend effectivement possession des éléments et informations visés.

18.2. Le transfert du risque pour les biens matériels aura lieu au moment de leur sortie des locaux (i) du Fournisseur ou (ii) du fabricant ou du tiers fournisseur si les biens matériels ne passent pas par le Fournisseur.

19. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

19.1. Tous les droits de propriété intellectuelle sur les Logiciels, Développements, fichiers de données, équipements et matériels de formation, de test et d'examen, ainsi que sur d'autres matériels tels que les analyses, dessins, documentations, rapports et offres, y compris les matériels préparatoires, développés ou mis à disposition du client en vertu du contrat sont détenus exclusivement par le Fournisseur, ses concédants et/ou ses propres fournisseurs. Le client ne dispose que des droits d'utilisation expressément accordés par les présentes conditions générales, par le contrat de licence conclu expressément et par écrit entre les parties et/ou par la loi. Tout droit accordé au client est non-exclusif et ne peut être transféré, cédé ou concédé en sous-licence.

19.2. Par défaut et sauf mention contraire expresse et par écrit signé (dans le présent contrat ou dans le bon de commande), le Fournisseur ne transfère aucun droit de propriété intellectuelle au client. Si les parties conviennent expressément et par écrit qu'un droit de propriété intellectuelle sur un Développement ou tout autre matériel

spécialement conçu pour le client est transféré au client, cela ne porte pas atteinte au droit ou à la possibilité du Fournisseur d'utiliser et/ou d'exploiter, pour lui-même ou pour des tiers et sans aucune restriction, les parties, principes généraux, idées, conceptions, algorithmes, documentation, travaux, langages de programmation, protocoles, normes et autres sur lesquels les développements mentionnés sont basés pour d'autres fins. Pareil transfert d'un droit de propriété intellectuelle est également sans préjudice du droit du Fournisseur de mener à bien, pour lui-même ou pour un tiers, des développements similaires ou dérivés de développements réalisés ou en cours d'achèvement pour le client. Sauf clause contraire explicite et par écrit, le client n'a accès à aucun code source ou travail préparatoire.

19.3. Le client ne peut supprimer ou modifier aucune indication concernant le caractère confidentiel des droits d'auteur, marques, noms commerciaux ou tout autre droit de propriété intellectuelle relatifs aux logiciels, sites Web, fichiers de données, équipements ou matériels, ou faire supprimer ou modifier une telle indication.

19.4. Même si ce n'est pas expressément prévu dans le contrat, le Fournisseur peut toujours prendre des mesures techniques pour protéger l'équipement, les fichiers de données, les sites Web, les logiciels mis à disposition, les logiciels auxquels le client a un accès direct ou indirect, etc. dans le cadre d'une limitation convenue en termes de contenu ou de durée du droit d'utilisation de ces éléments. Le client ne peut ni supprimer, ni contourner de telles mesures techniques, ni faire enlever ou contourner de telles mesures techniques.

19.5. Le Fournisseur garantit le client contre toute réclamation d'un tiers sur base de l'allégation selon laquelle le logiciel, les sites Web, les fichiers de données, les équipements ou autres matériels développés par le Fournisseur lui-même porte atteinte à un droit de propriété intellectuelle de ce tiers, à la condition que le client informe immédiatement le Fournisseur par écrit de l'existence et du contenu de la réclamation et laisse entièrement au Fournisseur le soin de régler la réclamation, y compris tout arrangement pris à cet égard. Le client fournit au Fournisseur les procurations et les informations dont il a besoin et l'aide à se défendre contre de telles réclamations. Cette obligation d'indemnisation ne s'applique pas si la violation alléguée concerne (i) des matériaux mis à disposition du Fournisseur par le client pour utilisation, modification, traitement ou maintenance ou (ii) des modifications apportées ou commandées par le client dans le logiciel, le site Web, les fichiers de données, les équipements ou tout autre

matériel sans autorisation écrite du Fournisseur. S'il est irrévocablement établi devant un tribunal que des logiciels, sites Web, fichiers de données, équipements ou autres matériels développés par le Fournisseur lui-même enfreignent ou portent atteinte à un droit de propriété intellectuelle détenu par un tiers, ou si, de l'avis du Fournisseur, il existe de bonnes chances qu'une telle atteinte se produise, le Fournisseur doit, si possible, s'assurer que le client peut continuer à utiliser, ou à utiliser des équivalents fonctionnels des logiciels, sites Web, fichiers de données, équipements ou matériaux fournis. Toute autre obligation d'indemnisation de la part du Fournisseur en cas de violation d'un droit de propriété intellectuelle d'un tiers est exclue.

19.6. Le client garantit que l'équipement de fabrication, le logiciel, le matériel destiné à des sites Web, les fichiers de données et/ou d'autres matériels et/ou dessins mis à la disposition du Fournisseur à des fins d'utilisation, de maintenance, de traitement, d'installation ou d'intégration ne portent atteinte à aucun droit de tierces parties. Le client garantit le Fournisseur contre toute réclamation d'un tiers fondée sur l'allégation qu'une telle mise à disposition, utilisation, maintenance, traitement, installation ou intégration porte atteinte à un droit de ce tiers.

19.7. Le Fournisseur n'est jamais obligé d'effectuer la conversion des données à moins que cela n'ait été expressément convenu par écrit avec le client.

19.8. Le client est informé que le Fournisseur est susceptible d'intégrer des logiciels, modules ou bibliothèques dites « libres » ou « open source » dans le développement de site web. Dans un tel cas, les droits d'auteur sur ces logiciels, modules ou bibliothèques ne seront en aucun cas cédés au client. Le client tiendra ses droits d'utilisation de ces modules ou bibliothèques de la licence respective dite « libre » qui sera systématiquement jointe au code de ceux-ci par le Fournisseur, lorsque la licence l'impose, lors de la livraison du site web. Par ailleurs, certaines licences dites « libres », (dont l'exemple le plus courant est la GPL), mettent des obligations à la charge de l'utilisateur des logiciels, modules ou bibliothèques qu'elles couvrent. L'utilisateur peut ainsi être obligé de mettre le code source qu'il utilise, qu'ils soient modifiés ou non, à la disposition de la communauté des développeurs du monde dit « libre ». Cette obligation de mise à disposition peut parfois s'étendre au code source des logiciels qui interagissent avec ces logiciels, modules ou bibliothèques. Le client prendra connaissance des termes des licences des logiciels, modules ou bibliothèques dits « libres » qui seraient livrés avec le site

web afin de se conformer aux obligations qui y sont prévues.

20. PERSONNES DE CONTACT ET OBLIGATIONS DE COOPÉRATION

20.1. Les parties reconnaissent que le succès des travaux menés dans le domaine des technologies de l'information et des communications dépend d'une coopération appropriée et opportune entre les parties. Le client est toujours tenu d'apporter, dans les meilleurs délais, la coopération raisonnablement requise par le Fournisseur.

20.2. Le client supporte le risque du choix des articles, des marchandises et des produits et/ou des services à fournir par le Fournisseur. Le client doit toujours veiller avec le plus grand soin à ce que les exigences auxquelles le Fournisseur doit satisfaire soient exactes et complètes. Les mesures et indications figurant dans les dessins, images, catalogues, sites Internet, offres, matériel publicitaire, fiches de normalisation et, en général, tout autre document non inclus dans le contrat et/ou l'offre, ne sont pas contraignantes pour le Fournisseur, sauf indication contraire expresse de sa part.

20.3. Si le client déploie des employés et/ou des personnes auxiliaires dans l'exécution du contrat, ces employés et personnes auxiliaires doivent posséder les connaissances et l'expérience requises.

20.4. Si, en liaison avec les services et les produits du Fournisseur, le client met des logiciels, des équipements ou d'autres ressources à la disposition du Fournisseur, le client garantit que toutes les licences ou approbations que le Fournisseur peut exiger en rapport avec ces ressources doivent être obtenues.

20.5. Le client est responsable de la gestion, y compris la vérification des paramètres et de l'utilisation des produits fournis et/ou des services fournis par le Fournisseur, ainsi que de la manière dont les résultats des produits et services sont utilisés. Le client est également responsable de la formation appropriée des utilisateurs et de l'utilisation qu'ils en font.

20.6. Le client doit lui-même installer, organiser, paramétrer et régler les logiciels et supports de logiciels requis sur son propre équipement et si nécessaire, de modifier l'équipement, les autres logiciels et supports de logiciels et l'environnement d'exploitation utilisés à cet égard, et effectuer l'interopérabilité souhaitée.

20.7. Dans un souci de continuité, le client doit désigner une ou plusieurs personnes de contact qui agiront en cette qualité pendant toute la durée des relations contractuelles entre les parties. Les personnes de contact du client doivent avoir l'expérience requise, une connaissance spécifique du sujet et une bonne compréhension des objectifs que le client souhaite atteindre. Les personnes de contact se chargent de toute communication avec le Fournisseur, de répondre à ses demandes, ou pour toute mise en relation avec d'autres interlocuteurs du client.

21. OBLIGATIONS D'INFORMATION

21.1. Afin de permettre l'exécution correcte du contrat par le Fournisseur, le client doit toujours fournir au Fournisseur, en temps utile, toutes les informations raisonnablement requises par ce dernier.

21.2. Le client garantit que les informations, les dessins et les spécifications qu'il a fournis au Fournisseur sont exacts, complets et sont conformes à toutes lois ou prescrits légaux ou réglementaires applicables. Si les informations, dessins ou spécifications fournis par le client contiennent des inexactitudes dont le Fournisseur a connaissance, le Fournisseur prend contact avec le client pour s'informer à ce sujet.

21.3. Le Fournisseur n'est tenu que de fournir périodiquement (et dans les limites prévues à l'article 11.5) des informations concernant l'exécution des travaux au client par l'intermédiaire de la personne de contact désignée par le client.

22. DÉLAIS

22.1. Le Fournisseur doit faire des efforts raisonnables pour se conformer, dans la mesure du possible, aux modalités et délais de livraison et/ou dates et dates de livraison, qu'il s'agisse ou non de délais et/ou de dates fermes, spécifiés ou convenus entre les parties. Les dates intermédiaires et les dates de livraison spécifiées par le Fournisseur ou convenues entre les parties s'appliquent toujours comme dates cibles, elles ne lient pas le Fournisseur et ont toujours un caractère indicatif.

22.2. Si un délai est susceptible d'être dépassé, le Fournisseur et le client se consulteront sur les conséquences d'un dépassement du délai par rapport à la planification ultérieure. Aucun dépassement de délai ne pourra être invoqué pour résilier un

contrat ou annuler une commande unilatéralement.

22.3. Dans tous les cas, même si les parties ont convenu de délais et de dates de livraison fermes ou dates et dates de livraison, le Fournisseur ne sera en défaut qu'en cas de dépassement d'un délai après que le client ait déclaré par écrit que le Fournisseur est en défaut et qu'un délai raisonnable que le client a accordé au Fournisseur pour remédier à la violation ait expiré. La mise en demeure doit décrire la violation de manière aussi complète et détaillée que possible afin de donner au Fournisseur la possibilité d'y répondre adéquatement.

22.4. S'il a été convenu que les travaux prévus au contrat sont à réaliser en plusieurs phases, le Fournisseur est en droit de reporter le début des travaux d'une phase jusqu'à ce que le client ait approuvé par écrit les résultats de la phase précédente.

22.5. Le Fournisseur n'est pas lié par une date ou une date de livraison ou un délai ou une période de livraison, qu'ils soient définitifs ou non, si les parties sont convenues d'une modification du contenu ou de la portée du contrat (travaux supplémentaires, modification des spécifications, etc.) ou d'un changement d'approche concernant l'exécution du contrat, ou si le client ne remplit pas ses obligations découlant du contrat ou ne le fait pas dans les délais ou dans son intégralité. La nécessité ou la survenance de travaux supplémentaires pendant l'exécution du contrat ne constitue jamais une raison pour le client de résilier le contrat ou d'y mettre fin.

23. RÉSILIATION ET ANNULATION DU CONTRAT

23.1. Sauf mention contraire dans les présentes conditions générales ou dans le contrat entre les parties, chaque partie n'est autorisée à résilier le contrat (sans intervention des autorités judiciaires) en raison d'un manquement important par l'autre partie qu'après une mise en demeure écrite aussi détaillée que possible et accordant un délai raisonnable (par défaut, de 30 jours) pour remédier au manquement. Le non-respect des obligations de paiement du client et toutes les obligations de coopération et/ou d'information du client ou d'un tiers engagé par le client sont des manquements importants.

23.2. Si, au moment de la résiliation, le client a déjà reçu des biens ou services en raison de l'exécution du contrat, ces biens ou services et les obligations de paiement qui y sont associées ne peuvent pas être annulés. En tenant compte des dispositions de la phrase précédente, les

montants facturés par le Fournisseur, avant la résiliation, concernant ce qu'il a déjà exécuté ou livré correctement dans le cadre de l'exécution du contrat restent dus en totalité et deviennent immédiatement exigibles au moment de la résiliation.

- 23.3. Les prestations faisant l'objet d'un bon de commande peuvent être annulées jusqu'à un mois avant la date de livraison prévue, moyennant le versement d'une indemnité forfaitaire correspondant au prorata des prestations déjà effectuées, sans que cette indemnité ne représente moins de 40% du coût correspondant indiqué sur le bon de commande.
- 23.4. Toute annulation de travaux ou prestations « en régie » commandés par le client entraînera un arrêt immédiat des prestations correspondantes par le Fournisseur. Cependant, les prestations déjà effectuées mais non encore facturées le seront à la fin du mois en cours.
- 23.5. Sauf mention contraire dans le contrat, le client ne peut résilier un contrat d'engagement conclu pour une durée déterminée.
- 23.6. Le Fournisseur se réserve le droit de considérer toute convention avec le client comme résolue, de plein droit et sans mise en demeure préalable et sans intervention d'autorités judiciaires, en cas de faillite, insolvabilité notoire, toute autre situation similaire impliquant l'insolvabilité du client, ou tout changement quelconque à la situation juridique du client. En cas de faillite irrévocable du client, son droit d'utiliser les Logiciels, Développements et autres produits ou services, mis à sa disposition, prend fin, de même que son droit d'accès et/ou d'utilisation des services du Fournisseur, sans que le Fournisseur ne soit tenu d'y mettre fin.

24. RESPONSABILITÉ DU FOURNISSEUR

- 24.1. La responsabilité totale du Fournisseur en raison d'un manquement qui lui est imputable dans l'exécution du contrat ou sur quelque base juridique que ce soit, y compris expressément tout manquement à une obligation de garantie convenue avec le client, et y compris en cas de faute lourde, est limitée à la réparation du préjudice direct, dans la limite du prix stipulé pour le contrat concerné (hors TVA). S'il s'agit principalement d'un contrat de prestation continue d'une durée supérieure à un an, le prix prévu pour le contrat est fixé au montant total des paiements (hors TVA) prévus pour un an. Toutefois, la responsabilité totale du Fournisseur en cas de dommage direct, quelle qu'en soit la

base juridique, ne pourra jamais dépasser 5.000 euros (cinq mille euros).

- 24.2. Est exclue la responsabilité du Fournisseur pour les dommages indirects, consécutifs, les pertes de profit, les pertes de bénéfices, les pertes d'économies, les pertes d'achalandage, les pertes dues à l'interruption de l'exploitation, les pertes résultant de réclamations de clients du client, les pertes résultant de l'utilisation d'articles, de matériaux ou de logiciels de tiers prescrits par le client au Fournisseur et les pertes découlant de l'engagement de fournisseurs prescrits par le client au Fournisseur. La responsabilité du Fournisseur en cas de corruption, de destruction ou de perte de données ou de documents est également intégralement exclue.
- 24.3. Les exclusions et limitations de la responsabilité du Fournisseur mentionnées aux paragraphes précédents sont entièrement sans préjudice des autres exclusions et limitations de la responsabilité du Fournisseur décrites dans les présentes conditions générales.
- 24.4. Sauf si l'exécution par le Fournisseur est rendue impossible, le Fournisseur n'est responsable en raison d'un manquement imputable à l'exécution d'un contrat que si le client déclare par écrit et sans délai que le Fournisseur est en défaut et lui accorde un délai raisonnable pour remédier au manquement, et que le Fournisseur manque également à ses obligations de manière fautive après l'expiration de ce délai. La mise en demeure doit décrire le manquement de la manière la plus complète et la plus détaillée possible afin de donner au Fournisseur la possibilité d'y répondre adéquatement.
- 24.5. Pour qu'il ait droit à un dédommagement quelconque (dans les limites des présentes conditions générales de vente), le client doit toujours signaler la perte au Fournisseur par écrit le plus tôt possible après la survenance du sinistre. Toute action en dommages-intérêts à l'encontre du Fournisseur est prescrite à l'expiration d'un délai de 6 (six) mois à compter de la naissance du droit d'action, sauf si le client a intenté valablement et légalement une action en dommages-intérêts avant l'expiration de ce délai.
- 24.6. Les dispositions du présent article et toutes les autres limitations et exclusions de responsabilité visées dans les présentes conditions générales s'appliquent également au bénéfice de toutes les personnes physiques et morales que le Fournisseur engage dans l'exécution du contrat.

25. FORCE MAJEURE

- 25.1. Aucune des parties n'est tenue d'exécuter toute obligation quelconque, y compris toute obligation de garantie légale et/ou convenue, si elle en est empêchée par un cas de force majeure. Par force majeure du Fournisseur, on entend, entre autres : (i) force majeure de la part des fournisseurs du Fournisseur, (ii) manquement de la part de fournisseurs aux obligations qui leur ont été prescrites par le client, (iii) défauts d'articles, d'équipements, de logiciels ou de matériels de tiers dont l'utilisation a été prescrite au Fournisseur par le client, (iv) mesures gouvernementales, (v) pannes de courant, (vi) défaillance des installations Internet, réseau informatique ou télécommunication, (vii) guerre, (viii) pandémie (y compris pandémie de Covid-19) et (ix) problèmes de transport généraux.
- 25.2. L'une ou l'autre des parties a le droit d'annuler le contrat par écrit si une situation de force majeure persiste pendant plus de 60 (soixante) jours. Dans un tel cas, ce qui a déjà été réalisé dans le cadre du contrat sera payé au prorata de la durée et/ou de l'exécution du contrat, sans que les parties ne se doivent quoi que ce soit d'autre.

26. RÉFÉRENCES ET PUBLICITÉ

- 26.1. Sauf mention contraire, le Fournisseur peut utiliser tout Développement effectués pour le client à des fins de démonstration à des tiers, de marketing ou tout autre usage commercial, à condition que le matériel utilisé soit préalablement anonymisé et ne dévoile aucune donnée confidentielle du client.
- 26.2. Sauf mention contraire, le client autorise le Fournisseur à utiliser publiquement le nom, le logo, les coordonnées et autres informations publiques du client afin de le référencer parmi ses clients et à mentionner la nature générale des services rendus (titre et description succincte).

27. DIVERS

- 27.1. Si l'une des dispositions des présentes conditions générales de vente est nulle et non avenue ou annulée, les autres dispositions des présentes conditions générales restent pleinement en vigueur. Dans ce cas, le Fournisseur et le client se consultent en vue de convenir de nouvelles dispositions remplaçant les

dispositions nulles ou non avenues par une disposition dont les effets s'approchent le plus possible des effets juridiques visés par la disposition annulée.

- 27.2. Le contrat ainsi que tous les aspects liés à sa formation, sa validité, son interprétation, son exécution et sa cessation, sont soumis au droit belge à l'exclusion de toute autre législation.
- 27.3. Tout litige concernant la formation, la validité, l'interprétation, l'exécution ou la cessation de tout contrat entre les Parties sera de la compétence exclusive des cours et tribunaux de Liège.