

## Conditions générales

### 1. Champ d'application.

Ces conditions générales (ci-après dénommées : « *Conditions* ») s'appliquent à toute transaction commerciale entre la société à responsabilité limitée (SRL)/bv ICTForMore (BE0552.630.972) (ci-après dénommée : « *Vendeur* ») et toute personne physique ou morale (ci-après dénommée : « *Client* »).

Ces conditions sont essentielles pour le Vendeur et priment sur toutes les autres conditions générales, aussi sur celles du Client. Il ne peut être dérogé à ces conditions que par lettre explicite et d'un commun accord entre le Vendeur et le Client.

Ces conditions régissent les aspects de la relation juridique entre les parties qui ne sont pas expressément inclus dans l'offre ou le bon de commande ou dans un contrat séparé.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier les conditions générales à tout moment. Le Client peut, à tout moment et sur simple demande, demander un exemplaire des conditions générales en vigueur à ce moment-là au Vendeur, qui les lui transmettra immédiatement. Si une modification n'est pas raisonnablement acceptable pour le Client, celui-ci peut résilier le contrat avec le Vendeur sans frais supplémentaires, à condition de le faire par lettre recommandée et au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur de la modification des conditions générales.

### 2. Acceptation des conditions générales.

Le Client reconnaît que le Vendeur lui a transmis les présentes conditions générales avant la signature du devis ou du bon de commande ou du contrat entre les parties. Le Client confirme qu'il a suffisamment vérifié les conditions générales transmises et qu'elles sont disponibles, lisibles et compréhensibles. En conséquence, le Client confirme qu'il connaît, comprend et accepte les conditions générales.

Chaque clause est réellement voulue par les parties et ne crée pas de déséquilibre (apparent) entre les droits et les obligations des parties.

### 3. Hiérarchie des documents contractuels.

En cas de contradiction entre les divers documents contractuels entre le Vendeur et le Client, l'ordre de priorité suivant s'applique : 1. Le bon de commande ou l'offre ou la convention signé(e) et les annexes éventuelles, 2. les conditions générales, 3. toute autre correspondance entre les parties.

Les parties ne peuvent déroger à cette hiérarchie que dans la mesure où elles en ont convenu de manière préalable, explicite et par écrit.

### 4. Devis et offres de prix.

En signant le bon de commande ou l'offre ou le contrat, le Client s'engage à acheter les biens et/ou services qui y sont spécifiés.

Les offres de prix ne lient le Vendeur qu'après sa confirmation écrite ou l'envoi de la facture.

Les travaux qui ne sont pas repris dans l'offre de prix ou le bon de commande ou le contrat ou les travaux supplémentaires demandés par le Client sont facturés en régie, à savoir à un tarif horaire de 95 EUR (HTVA) par spécialiste et des frais de déplacement à un tarif de 0,95 EUR par kilomètre (HTVA). Les heures de travail liées à l'exécution de travaux dans le cadre de la garantie du produit ou du fabricant sont également facturées à ce tarif.

## **5. Indexation et ajustement des prix.**

Le Vendeur a le droit d'indexer ses prix comme suit :

- Concernant les tarifs pour les services ou les produits : les ajustements de prix se font selon l'indice des prix à la consommation et peuvent être réalisés à tout moment pour autant qu'ils soient transmis au Client par courriel au plus tard un mois avant leur entrée en vigueur. L'indice de base sera celui en vigueur au moment de la conclusion du contrat.
- Concernant les tarifs pour les abonnements : les ajustements de prix se font selon l'indice des prix à la consommation et chaque fois à la date d'échéance annuelle de l'abonnement. L'indice de base sera celui en vigueur au moment de la conclusion du contrat.
- Concernant les taux pour les tarifs horaires : les ajustements de prix se font selon l'indice des prix à la consommation et peuvent être réalisés à tout moment pour autant qu'ils soient transmis au Client par courriel au plus tard un mois avant leur entrée en vigueur. L'indice de base sera celui en vigueur au moment de la conclusion du contrat.

Une indexation peut s'appliquer à 100% sur le prix convenu à l'origine.

De plus, le Vendeur a aussi le droit d'ajuster ses prix. En effet, les offres de prix qui ont été établies par le Vendeur sont basées sur les conditions actuelles des salaires, des matières premières, des matériaux et des services. Si, pendant la durée de l'offre ou pendant l'exécution des travaux, des changements surviennent qui entraînent une augmentation du prix par rapport au prix convenu, le Vendeur se réserve expressément le droit d'adapter ses prix et ses tarifs proportionnellement à ces valeurs modifiées, même dans le cas où les parties travailleraient à prix fixe, en raison d'une adaptation des prix d'un ou de plusieurs éléments de la chaîne de production ou de logistique et/ou en cas d'adaptation des prix des matières (premières) nécessaires pour les marchandises ou les produits. Le Vendeur doit alors prouver les modifications des prix et il doit en informer le Client par courriel au moins un mois à l'avance.

Une révision des prix peut s'appliquer à 80% maximum sur le prix convenu à l'origine.

En cas de désaccord entre les parties sur l'application de l'adaptation des prix, chaque partie a le droit de résilier l'accord, pour autant que cela se fasse par lettre recommandée au plus tard le dernier jour du mois suivant la réception de la première facture après l'entrée en vigueur de l'adaptation des prix. Dans ce cas, le Client doit rembourser les frais déjà encourus par le Vendeur et le Vendeur peut faire

un décompte sur base de l'état d'avancement des travaux à ce moment-là. Cette possibilité de résiliation supplémentaire n'existe pas pour le Client en cas d'indexation.

Cette clause d'indexation et de révision des prix est réciproque et est valable aussi bien en ce qui concerne le Vendeur que le Client et par rapport aux hausses et aux baisses des prix.

Les imprévus éventuels suite aux mesures en vigueur pour combattre le virus de la COVID 19 ou toute autre pandémie ou crise sanitaire forment un risque à la charge du Client. Le Client reçoit du Vendeur des justifications suffisantes concernant la nécessité et l'ampleur de ces coûts.

## **6. Délai de livraison.**

Le délai dans lequel le Vendeur livrera les marchandises ou les services est donné à titre d'information et n'engage pas le Vendeur. Un retard éventuel dans la fourniture du service n'autorise pas le Client à réclamer des dommages-intérêts au Vendeur ou à résilier le contrat avec ce dernier. Si le Client souhaite faire du délai d'exécution ou de livraison un engagement de résultat de la part du Vendeur, les parties doivent conclure un accord écrit à ce sujet avant le début de la coopération, signé par les deux parties.

Le Vendeur s'engage à livrer dans un délai raisonnable, sous réserve des exigences spécifiques et de la coopération du Client et des circonstances concrètes (externes ou autres) dont aussi la livraison de matériaux ou de services par des tiers.

## **7. Prix.**

Le prix indiqué par le Vendeur comprend le prix des biens et le service, hors TVA due.

D'autres frais, par exemple (mais non exhaustifs) des frais de déplacement ou des frais liés aux lettres de change ou chèques impayés et d'autres frais de perception sont facturés séparément et en détail au Client.

## **8. Paiement.**

Le prix est dû et ainsi payable par le Client au Vendeur, sous réserve de dérogations spécifiques dans les conditions contractuelles particulières entre le Client et le Vendeur.

La moitié du prix de l'installation des biens est due lors de la signature de l'offre. Le solde du prix est dû à la fin de l'exécution du contrat.

Le prix pour les services est payable à l'avance et est facturé au Client par semestre.

Le prix est aussi bien payable en espèces au siège social du Vendeur que par virement sur le compte bancaire du Vendeur, comme stipulé sur la facture.

Les paiements au nom du Client sont facturés comme suit : d'abord les intérêts de retard, ensuite les dommages-intérêts et enfin la somme principale, les frais étant toujours appliqués en premier lieu à la facture qui est restée impayée le plus longtemps.

Si le Client ne paie pas l'indemnité selon les modalités décrites ci-dessus, le Vendeur se réserve le droit de suspendre ses activités jusqu'au paiement de l'indemnité, majorée des dommages et intérêts contractuels et les intérêts dus. Le Vendeur informe le Client par lettre recommandée de l'application de cette clause.

#### **9. Retard ou défaut de paiement.**

En cas de retard ou de défaut de paiement, le prix sera majoré, de plein droit et sans mise en demeure, d'un intérêt de 10 % par an à compter de la date de facturation, plus une pénalité de 10 % du montant impayé, avec toujours un minimum de 250 EUR.

Le Vendeur se réserve le droit de prouver ses dommages réels et demander une indemnisation complète. Le Client supportera donc également tous les frais judiciaires et extrajudiciaires de quelque nature qu'ils soient encourus par le Vendeur en raison du non-respect par le Client de son obligation de paiement.

Tout retard dans le paiement des sommes dues au Vendeur l'autorise en outre, sans autre justification, à suspendre tout ou partie de ses prestations jusqu'à la réception du paiement ou à résilier le contrat. Tout cela se fait sur la base d'une lettre recommandée au Client. Le cas échéant le Vendeur n'assume aucune responsabilité pour les inconvénients que le Client pourrait subir du fait de la suspension ou de l'arrêt des prestations et le Client ne peut faire valoir aucun droit à l'encontre du Vendeur à cet égard.

Tout retard dans le paiement des sommes dues au Vendeur l'autorise en outre, sans autre justification, à ne pas accorder de nouveaux abonnements au Client.

Si, après le paiement des montants dus, une réactivation du Client est nécessaire, le Client est redevable d'une redevance de 150 EUR (hors TVA) à payer au Vendeur.

Dans le cadre du droit de la consommation, cette clause a une application réciproque : elle s'applique aussi bien au Vendeur qu'au Client.

#### **10. Solvabilité du client.**

Le Vendeur a le droit d'examiner la solvabilité du Client avant de conclure le contrat.

Le Client s'engage à informer immédiatement le Vendeur par courriel de toute modification de ses données, par exemple le numéro de compte bancaire, l'adresse ou l'institut bancaire.

#### **11. Facture.**

Le Client doit formuler toute contestation d'une facture par lettre recommandée adressée au Vendeur, et ce, dans les 7 (sept) jours calendrier après réception de la facture. Le Client doit fournir

par écrit les motifs détaillés de sa contestation. Un geste commercial n'apporte aucune reconnaissance. L'absence de protestation dans ce délai vaut irrévocablement acceptation de la prestation correspondante et de sa facturation.

Une plainte du Client ne peut suspendre l'obligation de paiement du Client que pour la partie contestée.

Les factures précédemment payées sans condition ne peuvent plus être remises en question ou faire l'objet d'une contestation.

La demande de facturer à un tiers doit être stipulée explicitement et par écrit lors de la demande de prix ou la confirmation de commande. Tout Client qui passe une commande et demande de la facturer à un tiers reste personnellement responsable du paiement de cette facture même si le fournisseur s'est déclaré d'accord avec cette manière de facturer, sauf dans les cas où la tierce personne a aussi signé le bon de commande.

## **12. Acceptation des biens et services fournis.**

Le Client est réputé accepter les biens et les services livrés, sauf en cas de plainte formulée par lettre recommandée et adressée au Vendeur, et ce, dans les 5 (cinq) jours calendrier à partir de la livraison du bien ou du service au Client. Le Client doit fournir par écrit les motifs détaillés de sa plainte.

## **13. Annulation du marché.**

Au cas où le Client désire annuler unilatéralement la commande, il doit le faire par lettre recommandée adressée au Vendeur.

En cas d'annulation unilatérale de la commande par le Client avant le début de la prestation, le Client est redevable d'une indemnité forfaitaire au Vendeur de 20% de la valeur de l'ordre ou de la commande, avec toujours un minimum de 250 EUR.

En cas d'annulation unilatérale de la commande par le Client après le début de la prestation, le Client est redevable d'une indemnité forfaitaire au Vendeur de 20% de la valeur de l'ordre ou de la commande, avec toujours un minimum de 250 EUR, plus les frais encourus et après règlement des frais liés à l'exécution de l'ordre du Vendeur à ce moment-là.

Le Vendeur se réserve à tout moment le droit de prouver ses dommages réels et de demander une indemnisation complète.

Dans le cadre du droit de la consommation, cette clause a une application réciproque : elle s'applique aussi bien au Vendeur qu'au Client.

## **14. Modification ou annulation d'un rendez-vous sur place.**

La modification ou l'annulation d'un rendez-vous sur place doit être signalée au Vendeur au moins 24 heures avant le rendez-vous. À défaut, le Vendeur a le droit de facturer des dommages-intérêts de 125 EUR (hors TVA).

**15. Durée et entrée en vigueur du contrat.**

La durée du contrat est stipulée dans l'offre ou le bon de commande ou le contrat conclu(e) par les parties. Si aucune date limite n'est fixée pour le contrat, celle-ci est fixée à une durée déterminée de 36 mois.

Le Client peut résilier le contrat par lettre recommandée dont la date d'envoi doit être fixée au plus tard 3 (trois) mois avant la fin du contrat. En l'absence de congé, le contrat actuel sera renouvelé de plein droit à la fin de cette période pour une durée de 12 mois.

Le contrat entre les parties entre en vigueur le jour de l'acceptation de la commande par le Vendeur.

**16. Résiliation anticipée du contrat.**

Le Client peut à tout moment mettre fin au contrat de manière anticipée, à condition de le faire par lettre recommandée au Vendeur.

En cas de résiliation sans application des modalités de résiliation pertinentes, la partie qui résilie doit une indemnisation complète à l'autre partie, en particulier : le paiement de l'indemnité mensuelle et de l'indemnité pour tout service supplémentaire à fournir, à compter jusqu'à la fin de la durée prévue du contrat, les parties convenant qu'une indemnité minimale de 6 mois sera appliquée.

**17. Cession de droits.**

Le Client ne peut céder à un tiers ses droits et obligations à l'égard du Vendeur qu'avec l'accord préalable, exprès et écrit du Vendeur.

**18. Bonne exécution des services / travaux.**

Afin de permettre au Vendeur de fournir ses services en temps utile et de manière appropriée, le Client est tenu de respecter les dispositions de l'article 23.

Si le Vendeur constate que les conditions susmentionnées ne sont pas cumulativement remplies, cela l'autorise à ne pas exécuter les travaux à la date prévue, sans que sa responsabilité soit engagée et sans que le Client puisse prétendre à une indemnisation de la part du Vendeur.

Dans le cas susmentionné, le Vendeur peut réclamer au Client un dédommagement pour la perte de cette journée, ce dédommagement étant calculé comme suit :

- Frais de transport : 0,95 EUR (hors TVA) par kilomètre;
- Heures d'attente des collaborateurs : 95 EUR (hors TVA) par heure par collaborateur.

**19. Prestations de maintenance**

Les services de maintenance qui font l'objet du contrat entre les parties consistent à diagnostiquer,

localiser, lever la panne pour autant que la panne soit survenue dans le cadre d'une utilisation normale et pour autant que le Client ait traité les biens et services fournis avec la diligence requise, à savoir comme bon père de famille.

Sont expressément exclues des prestations de maintenance décrites dans le présent article :

- La maintenance préventive.
- La remise en service et/ou le renouvellement d'équipements devenus défectueux suite à des causes externes telles que (mais non exhaustives) : vibrations, humidité excessive, défauts ou défaillances du réseau électrique, du réseau de télécommunications exploité par des tiers ou d'autres équipements non inclus dans le contrat, vapeurs chimiques, ondes et phénomènes de radiation, actions fautives, grève, conflit social, incendie et risques associés, orages, phénomènes de foudre, vol, force majeure, actes de terrorisme et attentats, dégâts des eaux, inondations, catastrophes naturelles, tempêtes, grêle, pression de la neige ou de la glace, bris de glace, etc.
- Les travaux liés au remplacement éventuel de biens de consommation tels que (mais non exhaustifs) : papier, encre, rubans, supports magnétiques (bandes, disquettes et autres), supports optiques (disques, CD et autres), piles et accumulateurs.
- La réparation ou le remplacement d'éléments individuels (cordons, fils, prises, antennes, etc.) et la livraison de produits de nettoyage.
- Les services qui, à la demande du Client, doivent être exécutés en dehors des heures de bureau.
- Les prestations relatives à l'inspection initiale et, le cas échéant, à la remise en service à l'occasion de la reprise d'un matériel existant par le Client.
- Les prestations liées à la remise en service du matériel après une modification du matériel par un tiers non autorisé par le Vendeur.
- Les prestations relatives à la modification ou à la mise à jour du matériel rendue nécessaire par un opérateur de réseaux publics ou une société de services, ou celles prescrites par l'IBPT et/ou les autorités nationales et/ou européennes.
- Les performances liées à la modification ou à la mise à jour du matériel due à des causes externes, pour lesquelles le fabricant et/ou le Vendeur et/ou ses mandataires ne peuvent être tenus responsables.
- Toute modification partielle ou complète des biens ou services fournis à la demande du Client.

Les services de maintenance s'appliquent uniquement au matériel (l'équipement) mentionné dans le contrat et comprennent l'unité centrale et les dispositifs spécifiques à la centrale. Ce qui suit n'est donc pas considéré comme du matériel : les appareils sans fil qui ne font pas partie du matériel, les appareils analogiques, les télécopieurs et les modems, à moins qu'ils ne fassent partie d'une application matérielle.

Le Vendeur s'engage à ce que les prestations prévues par la présente clause soient exécutées dans les meilleurs délais. Le Vendeur seul détermine quels moyens techniques seront utilisés pour exécuter les prestations de maintenance.

Le Vendeur exécute les prestations sous cette clause pendant les heures de bureau, et ce, sur place chez le Client ('sur site') ou à partir des bâtiments du Vendeur ou ses mandataires ('à distance'). Toutes les interventions sur site doivent être payées en supplément selon les tarifs mentionnés dans nos conditions générales.

Si le Client désire que les prestations sous cette clause soient exécutées en dehors des heures de bureau, ceci sera réalisé sous les conditions suivantes :

- Jours de la semaine avant 9h et après 17h : 150% du tarif horaire en vigueur.
- Samedi : 200% du tarif horaire applicable.
- Dimanche et jours fériés : 250% du tarif horaire applicable.

Si l'intervention à distance n'a pas été possible à cause du Client, les frais de déplacement pour l'intervention "sur site" seront toujours facturés selon les tarifs figurant dans les présentes conditions générales.

## **20. Livraison et installation**

Le matériel est livré et installé par le Vendeur ou ses mandataires aux tarifs indiqués sur le bon de commande ou dans le contrat.

Les modalités de livraison et d'installation doivent être notifiées à l'avance par le Client par courrier électronique. En l'absence de modalités spécifiques concernant les travaux d'installation ceux-ci se réduiront à : l'installation de la centrale ou du matériel, la connexion de la centrale ou du matériel au réseau, l'installation et la connexion des dispositifs aux prises prévues à cet effet, la connexion et la mise en service des applications, accessoires et options supplémentaires mentionnés sur le bon de commande, la configuration et la mise en service de la centrale et des dispositifs et l'installation et la configuration des applications de données.

L'installation se fait en régie et selon les tarifs mentionnés dans les présentes conditions générales.

Les prestations couvrent uniquement l'installation telle que décrite dans le contrat entre les parties : tout ce qui n'est pas explicitement mentionné en est exclu.

Le câblage interne et l'installation éventuelle d'une boîte de distribution ne sont en aucun cas inclus dans les travaux d'installation et, s'ils sont demandés en supplément au Vendeur, ils seront facturés au Client aux tarifs en vigueur.

Seuls le Vendeur et ses mandataires sont habilités à procéder à l'installation et à la configuration du matériel et à assurer la connexion directe des options, des téléphones et de tous les autres périphériques au matériel.

Le Vendeur n'est tenu d'effectuer des travaux supplémentaires que dans la mesure où les parties en ont convenu au préalable, expressément et par écrit. Tout travail supplémentaire ou toute modification ultérieure par le Vendeur ou ses mandataires seront facturés au Client au tarif en vigueur, majoré, le cas échéant, des frais de déplacement et du coût du matériel, des logiciels ou des licences.

Le Vendeur exécute les services prévus par la présente clause pendant les heures de bureau et sur place chez le Client. Le Client garantit au Vendeur et ses mandataires l'accès au matériel à tout moment.

## **21. Obligations du Vendeur dans le cadre de la fourniture de biens.**

La garantie offerte par le Vendeur sur le matériel et/ou les logiciels qu'il vend et/ou installe inclut, par défaut, la garantie accordée par le fabricant/l'auteur du logiciel dans les limites indiquées par ce dernier, et ce dès l'achat/le début de la licence d'utilisation.



Le Client n'acquiert qu'une licence personnelle, incessible et non exclusive d'utilisation du logiciel mis à la disposition par le Vendeur. Le Vendeur et ses concédants de licence conservent à tout moment tous les droits de propriété intellectuelle, y compris les droits d'auteur relatifs au logiciel, à la documentation et aux supports sur lesquels le logiciel et la documentation sont mis à disposition. En utilisant le logiciel et/ou l'équipement, le Client accepte les conditions de licence associées au logiciel et à la documentation de l'utilisateur.

Les biens expédiés au Client circulent toujours aux risques et périls du Client.

## **22. Obligations du Vendeur dans la cadre de la prestation de services.**

Le service en application de cette clause consiste à fournir une fonctionnalité professionnelle via un central téléphonique VoIP hébergé ou sur site.

Le Vendeur souscrit un engagement d'efforts pour livrer les services conformément aux normes de l'industrie.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier unilatéralement le service, à condition que cela n'entraîne pas de désavantages significatifs pour le Client. Le Vendeur se réserve le droit de modifier la configuration du réseau, l'équipement de service ou les mots de passe, à condition qu'une telle modification n'affecte pas de manière significative la qualité du service. Le Vendeur s'efforcera d'informer le Client de ce changement en temps utile.

Le Vendeur peut, le cas échéant, suspendre le service pour des raisons opérationnelles ou de maintenance d'urgence. Le Vendeur s'efforcera d'informer le Client de cette situation dans les meilleurs délais.

Le Vendeur met à la disposition du Client un service d'assistance technique accessible via le numéro +32 2 880 28 41 pour la résolution des pannes et des difficultés dans la mise en place du service.

Le Client est conscient de l'inaccessibilité des numéros d'urgence en raison du caractère nomade de la Voix sur IP (VoIP). Le client reconnaît que le service VoIP ne sera pas utilisé de manière nomade, notamment pour éviter que la localisation de l'appelant ne soit connue des services d'urgence. Le Client ne déplacera donc pas ou n'activera pas son appareil à un endroit autre que celui mentionné sur le bon de commande. Le Client sera responsable des coûts éventuels résultant de la délocalisation inutile des services d'urgence.

Le Client peut demander que le numéro qui lui a été attribué soit transféré d'un autre opérateur vers le réseau du Vendeur ou du Vendeur vers le réseau d'un autre opérateur. À cette fin, le Client s'adresse à l'opérateur vers lequel il souhaite transférer le numéro. Cet opérateur prendra les mesures nécessaires à ce transfert. Durant ce transfert, il est possible que le Client soit injoignable pendant un certain temps.

Le Vendeur se réserve le droit de changer le numéro attribué au Client en cas d'une modification du plan de numérotation ou une décision de l'autorité de contrôle. Dans ce cas, le Vendeur s'efforcera de limiter le plus possible l'impact pour le Client. Conformément à la législation applicable, le Vendeur est tenu de transmettre les coordonnées du Client et toute modification de celles-ci aux éditeurs d'annuaires et aux services de renseignements téléphoniques, sauf s'il s'agit de numéros privés ou si le Client a préalablement notifié au Vendeur, expressément et par écrit, qu'il ne souhaitait pas y figurer. Le Client est responsable pour l'exactitude des données qu'il communique au Vendeur. Toute

modification de données sera enregistrée le plus rapidement possible dans la base de données des pages blanches et dans le fichier des services de renseignements téléphoniques.

### **23. Engagements du Client.**

Le Client s'engage à respecter les engagements suivants concernant les biens et les services livrés par le Vendeur :

- Le Client est responsable de l'utilisation des biens et services fournis en bon père de famille.
- Le Client s'engage à ne pas utiliser les biens et services livrés à des fins illégales ou immorales. Le Client s'engage à ne pas effectuer d'actes susceptibles de perturber le service cloud ou d'entraîner des désagréments ou des restrictions d'utilisation pour lui-même ou pour d'autres utilisateurs. Il en va de même pour tous les actes dont le Client sait ou aurait raisonnablement dû savoir qu'ils pourraient conduire à une utilisation du service cloud qui soit punissable ou illégale. Par exemple, le client ne divulguera ni ne distribuera de matériel raciste, discriminatoire ou pornographique par l'intermédiaire de l'infrastructure du service cloud ni ne piratera de systèmes informatiques par l'intermédiaire de l'infrastructure du service cloud.
- Le Client garantit au Vendeur qu'il possède, conservera et utilisera toutes les licences et/ou autorisations dans la mesure nécessaire ou requise pour recevoir les biens et services fournis.
- Le Client garantit que l'endroit de l'exécution des travaux, à l'heure convenue, sera accessible au Vendeur;
- Le client garantit qu'il dispose d'une connexion internet valide auprès d'un fournisseur de télécommunications, le Client étant responsable du choix, de l'acquisition, de l'installation et de l'exploitation de l'équipement associé. Le Client est également tenu de vérifier si l'équipement qu'il acquiert est homologué et installé par des personnes habilitées à cet effet et dans le respect des lois et règlements en vigueur.
- Le Client veille à la bonne préservation de l'équipement fourni. Le Client donne la permission au Vendeur pour surveiller et contrôler à tout instant l'équipement livré à distance. Le matériel fourni ne peut en aucun cas être déplacé ou modifié sans l'intervention du Vendeur.
- Le Client est responsable pour la gestion et l'administration des applications de données au niveau des utilisateurs et de l'administrateur et le Vendeur doit fournir sans délai et par courriel les informations nécessaires concernant l'adaptation des applications de données qui pourraient être la cause d'une défaillance.
- Le Client prend toutes les précautions raisonnables pour éviter que des tiers ou des virus ne pénètrent dans le système informatique.
- Si le Client observe ou présume que des tiers se sont procuré l'accès illégal aux biens et services livrés, par exemple par l'utilisation du mot de passe du Client et/ou de l'utilisateur, il en informera le Vendeur par courriel dans les 24 heures après la découverte.
- Le Client n'est pas autorisé à réparer lui-même les erreurs dans le logiciel du service fourni par le Vendeur, à y apporter des ajustements, à le transférer à d'autres équipements, à le relier à d'autres équipements et/ou logiciels, à étendre de manière indépendante la fonctionnalité ou à modifier les paramètres et/ou à supprimer les protections. En cas de défauts, d'imperfections ou de problèmes liés au service, le Client doit en informer le Vendeur par courriel dans les 24 heures après la constatation des défauts, imperfections ou problèmes.
- Le Client est responsable de la protection adéquate des mots de passe dans le système.

- Le Client n'est pas autorisé à copier le logiciel et la documentation de l'utilisateur associée à des fins autres que la sauvegarde, d'apporter ou de faire apporter des modifications ou des ajouts au logiciel et à la documentation, ni de distribuer tout ou partie du logiciel et de la documentation sous quelque forme que ce soit à des tiers. Le Client s'abstient d'enlever ou de modifier les signes qui déterminent la propriété et l'origine.
- Le Client est chargé de veiller à ce que le matériel soit installé à un endroit permettant une disposition rationnelle ainsi que des conditions normales d'installation, d'exploitation et d'entretien. Le Vendeur peut demander un autre endroit si l'endroit proposé n'est pas approprié selon lui. Le Client prend en charge les coûts de l'installation, dans les endroits indiqués par le Vendeur, des connexions électriques et/ou la mise à la terre nécessaires au fonctionnement du matériel, et il est responsable de son entretien. À cet égard, les règles du Comité Électrotechnique Belge doivent être respectées.
- Le Client prévoit les logiciels nécessaires et les connexions à son équipement informatique, dans la mesure où ils sont nécessaires au fonctionnement du matériel et de ses applications. S'il s'avère qu'une application ne fonctionne pas correctement, le Vendeur ou ses mandataires peuvent procéder au formatage du PC en question et la réinstallation avec seulement le système d'exploitation et l'application de base. Si le Client l'empêche, le Vendeur ne peut être tenu responsable du mauvais fonctionnement du matériel ou des applications.
- Avant l'installation le Client doit faire une sauvegarde de son système complet (y compris chaque PC sur lequel le logiciel doit être installé) et doit prendre toutes les mesures nécessaires pour que son matériel logiciel soit compatible avec celui du Vendeur, notamment en ce qui concerne ses systèmes antivirus.
- Le Client n'est pas autorisé à appliquer des processus ou des actes dont il soupçonne raisonnablement qu'ils peuvent avoir un effet négatif sur le Vendeur ou sur l'utilisation des biens et services fournis.

Ces obligations valent aussi par rapport aux mandataires du Client ou d'autres utilisateurs par le biais du Client.

#### **24. Responsabilités.**

Le Vendeur n'est pas responsable des erreurs ou problèmes dus à l'utilisation anormale, mauvaise ou incorrecte des biens ou services fournis par le Client ni des préjudices (in)directs qui en résultent.

Le Vendeur n'est pas responsable des erreurs ou problèmes dus aux travaux ou aux modifications des biens et services fournis par un autre prestataire ou le Client lui-même, ni des préjudices (in)directs qui en résultent.

Le Vendeur n'est pas responsable des préjudices (in)directs causés par des tiers, par exemple (mais de manière non exhaustive) le Client ou d'autres prestataires de services pour les produits et services fournis.

Le Vendeur n'est pas responsable des dommages indirects, à l'exception des dommages causés par la fraude, la tromperie, sa propre intention délibérée ou sa négligence grave, ou celles de ses mandataires ou agents.

Le Vendeur n'est pas responsable du non-fonctionnement ou du mauvais fonctionnement de l'équipement ou du réseau qu'il a fournis dans la mesure où (i) le Vendeur n'a pas été désigné comme

responsable en dernier ressort dans l'offre ou (ii) cela est dû à des défauts de fabrication ou (iii) cela résulte de marques d'utilisation et après l'expiration de la période de garantie. Il en va de même pour les défauts ou défaillances de l'équipement installé par le Client même.

Le Vendeur n'est pas responsable de l'optimisation du logiciel pour d'autres systèmes d'exploitation que *Windows* et *iOS* et pour d'autres navigateurs que les navigateurs courants, à savoir *Internet Explorer*, *Firefox*, *Microsoft Edge* et *Google Chrome*.

Le Vendeur n'est pas responsable des dommages causés par ou résultant d'une sécurité insuffisante. Ceci s'applique aux crédits d'appel, aux clients en prépaiement, aux clients en postpaiement et aux crédits d'appel négatifs qui peuvent résulter de cette sécurité insuffisante.

Le Vendeur est responsable de la livraison du service jusqu'au centre de données où le service est offert. Le Vendeur n'est pas responsable de la livraison du service à partir du centre de données jusqu'à la filiale ou jusqu'aux filiales du Client.

Le Vendeur n'est pas responsable de la perte de données ou d'un éventuel *temps d'arrêt*, ni des dommages (in)directs, du manque à gagner, des économies manquées, des dommages dus à la stagnation des affaires ou d'autres pertes commerciales du Client, à condition que le Vendeur s'engage à remédier à cette indisponibilité dans un délai raisonnable. Le Vendeur fixe par la présente un délai raisonnable de 48 heures, mais les parties conviennent qu'il ne s'agit que d'une indication et non d'un délai contraignant à l'égard du Vendeur. Le Vendeur s'efforcera de remédier aux problèmes mentionnés dans la mesure de ses possibilités et le plus rapidement possible en tenant compte de toutes les circonstances. Le Vendeur souscrit donc un engagement d'efforts.

Le Client est responsable de l'utilisation du service cloud et des moyens d'accès mis à sa disposition. Le Client reconnaît que les moyens d'accès fournis ne sont pas transférables, mais strictement personnels et qu'ils sont destinés uniquement pour être utilisés au sein de l'organisation du Client. Le Vendeur n'est pas non plus responsable des dommages causés au Client et/ou à des tiers par l'utilisation illégale ou non autorisée des moyens d'accès. Le Vendeur peut modifier à tout moment les moyens d'accès en fonction de la nécessité. Le Vendeur s'engage à en informer le Client au moins 48 heures à l'avance par courriel. Le Vendeur a le droit de bloquer les moyens d'accès si le Fournisseur soupçonne raisonnablement ou a connaissance d'une utilisation illicite, illégale ou non autorisée de ceux-ci. Dans ce cas, le Vendeur n'est pas responsable des dommages causés chez le Client et/ou chez des tiers qui pourraient en résulter.

Le Vendeur n'est pas responsable de la fonctionnalité complète des applications auxiliaires utilisées par le Client. Si, dans le cadre de l'exécution du contrat, le Vendeur mettait à la disposition du Client certaines applications ou d'autres équipements de tiers, les conditions générales de ces tiers s'appliquent.

Le Client reste le seul propriétaire légitime des données enregistrées, traitées ou saisies d'une autre manière à l'aide des services cloud. Le Client détermine lui-même quelles données sont enregistrées, traitées, saisies ou introduites d'une manière ou d'une autre à l'aide des services cloud. Le Vendeur n'a pas de connaissance de ces données et ne peut être tenu responsable de tout dommage qui pourrait résulter des données introduites par le Client. Le Client préserve le Vendeur des prétentions

de tiers en vue de la réparation de tout dommage qui en résulterait. Le Vendeur n'est pas non plus tenu de vérifier l'exactitude et l'exhaustivité des données fournies. Le Vendeur n'est donc pas responsable des conséquences de l'utilisation d'informations incorrectes et/ou incomplètes fournies par le Client.

Le Vendeur se réserve le droit de publier de sa propre initiative ou à la demande de l'autorité compétente tout contenu, de l'enlever, de le modifier ou de le déplacer qui ne respecterait pas ces conditions générales ou qui serait répréhensible de quelques manières que ce soit.

Le Vendeur est autorisé, à sa seule discrétion, à faire appel, pour l'exécution de sa mission, à des collaborateurs internes permanents ou occasionnels ou à des tiers n'appartenant pas à l'entreprise du Vendeur. Toutefois, toute responsabilité du Vendeur pour les manquements de ces tiers est exclue, à l'exception des dommages causés par la fraude, la tromperie, sa propre intention délibérée ou sa négligence grave de ces mandataires ou agents. La responsabilité conjointe et solidaire du Vendeur et du tiers concerné n'est en aucun cas possible.

La responsabilité du Vendeur est limitée, dans chacun des cas ci-dessus et dans tous les autres cas, aux dommages prouvés et réels subis par le Client qui résultent du contrat conclu entre les parties. En aucun cas, l'indemnisation ne dépassera le montant total des biens ou services déjà facturés.

## **25. Cessation du contrat.**

Les parties peuvent, d'un commun accord, mettre fin au contrat à tout moment.

Le vendeur peut résilier unilatéralement le contrat par lettre recommandée en cas de retard ou de défaut de paiement.

Le vendeur peut résilier unilatéralement le contrat par lettre recommandée en cas de faillite, d'insolvabilité manifeste ou toute modification de la situation juridique ou financière du Client.

Le Vendeur peut résilier unilatéralement le contrat par lettre recommandée s'il prouve que le Client a commis un manquement contractuel, auquel le Client n'a pas remédié dans un délai de 7 (sept) jours calendrier à compter de la date de la lettre recommandée à cet effet.

Le Vendeur peut résilier unilatéralement le contrat par lettre recommandée s'il prouve que le Client a commis un manquement contractuel grave qui rend impossible la poursuite de la collaboration avec le Client, par exemple (mais pas exclusivement) parce que les accords contractuels ou les conditions générales ne sont pas respectés de manière essentielle par le Client, parce que le Client s'est engagé dans une relation d'affaires avec un concurrent direct, etc.

Le Vendeur peut résilier unilatéralement le contrat par lettre recommandée s'il sait prouver qu'un tiers a travaillé sur les biens et services qu'il a fournis.

Le Vendeur peut résilier unilatéralement le contrat par lettre recommandée si tout ou partie des biens du Client sont saisis à la demande d'un créancier ou en cas d'autres mesures d'exécution ou de protection concernant les biens du Client.

Le Vendeur peut résilier unilatéralement le contrat par lettre recommandée en cas de preuve ou de soupçons sérieux de fraude de la part du Client ou si le Client a fourni de fausses informations au Vendeur.

Le Vendeur peut résilier unilatéralement le contrat par lettre recommandée en cas d'augmentation anormale des coûts de consommation du Client.

Le Vendeur peut résilier unilatéralement le contrat par lettre recommandée en cas d'ordonnance ou d'injonction d'une autorité administrative ou judiciaire modifiant la situation juridique ou financière du Client.

## **26. Force majeure.**

Si le Vendeur ou l'une de ses mandataires, employés permanents ou occasionnels, est temporairement dans l'incapacité d'exécuter (intégralement) le contrat en raison, par exemple (mais pas exclusivement), d'un cas de force majeure, d'une grève, d'un confinement, d'un lockout, d'un incendie, d'une émeute, d'une maladie, d'une quarantaine ou de tout autre événement indépendant de la volonté du Vendeur, le Client n'a pas le droit de réclamer des dommages-intérêts au Vendeur, ni de résilier le contrat avec ce dernier.

Si le Vendeur ou l'une de ses mandataires, employés permanents ou occasionnels, est définitivement dans l'incapacité d'exécuter (intégralement) le contrat en raison, par exemple (mais pas exclusivement), d'un cas de force majeure, d'une grève, d'un confinement, d'un lockout, d'un incendie, d'une émeute, d'une maladie, d'une quarantaine ou de tout autre événement indépendant de la volonté du Vendeur, il se réserve le droit de résilier le contrat avec le Client sans devoir aucune indemnité à ce dernier.

En cas de retard des biens/services convenus résultant des mesures en vigueur pour lutter contre le virus de la COVID 19 ou toute autre pandémie ou crise sanitaire, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité aux frais du Vendeur ni à la résiliation du contrat aux frais du Vendeur.

Les mesures en vigueur pour lutter contre le virus de la COVID 19 ou toute autre pandémie ou crise sanitaire qui entraînent un retard ou une interruption des travaux pris en charge par le Vendeur entraînent la suspension du délai d'exécution pendant la durée de l'interruption, augmentée du temps nécessaire au redémarrage projet.

## **27. Imprévision.**

Si de nouvelles circonstances surviennent depuis la conclusion du contrat (comme entre autres, mais de manière non exhaustive : des augmentations extrêmes de prix, une pénurie de matériaux, etc.) qui rendraient l'exécution du contrat inéquitable ou déraisonnable ou l'aggraverait sérieusement et dont la poursuite de l'exécution du contrat dans des circonstances inchangées serait extrêmement préjudiciable à l'une des parties, les parties s'engagent à prévoir une révision des conditions applicables en tenant compte de la nouvelle réalité. Les parties sont tenues de s'informer mutuellement par écrit de ces circonstances et mesures dans les meilleurs délais. Les parties s'engagent à mener des négociations de bonne foi et d'y mettre fin dans un délai raisonnable.

En cas de désaccord entre les parties sur l'application de cette clause, chaque partie a le droit de mettre fin au contrat. Dans ce cas, le Client doit rembourser les frais déjà encourus par le Vendeur et le Vendeur peut faire un décompte sur base de l'état d'avancement des travaux à ce moment-là.

### **28. Formulation de plaintes.**

Le Client doit formuler toute plainte par lettre recommandée adressée au Vendeur, et ce, dans les 7 (sept) jours calendrier à partir de la livraison du bien ou du service au Client. Le Client doit fournir par écrit les motifs détaillés de sa plainte.

### **29. Vie privée.**

Le Vendeur s'engage à utiliser les données personnelles du Client exclusivement dans le cadre du contrat conclu entre eux. Le Vendeur traite les données personnelles du Client avec le plus grand soin et avec discrétion et ne les transfère en aucun cas à une tierce personne, sauf après accord préalable, explicite et écrit du Client et à l'exception des possibilités décrites dans le paragraphe suivant.

Le Vendeur conserve et traite les données personnelles du Client aux fins suivantes : la livraison et la facturation de services, la gestion de la relation avec le Client, l'interconnexion et la facturation avec d'autres opérateurs, la gestion de litiges, les études de marché, la constitution d'annuaires téléphoniques, les services de renseignements et les répertoires d'adresses URL, la détection des fraudes et des infractions, le contrôle de la qualité du service, l'envoi d'informations commerciales au Client et la réalisation de campagnes de marketing sur les produits et services du Vendeur et de ses partenaires contractuels. Les données personnelles ne seront pas divulguées à des tiers, sauf pour la réalisation de ces objectifs.

Le Client peut s'opposer à l'utilisation de ses données personnelles à des fins de marketing direct en contactant le service clientèle du Vendeur. Les données relatives aux numéros privés ne seront en aucun cas commercialisées.

Les données du Client sont conservées conformément aux périodes prévues par la loi du 08/12/1992 relative à la protection de la vie privée et au Règlement général sur la protection des données (RGPD) applicable.

Conformément à la loi du 08/12/1992 relative à la protection de la vie privée et au Règlement général sur la protection des données (RGPD), le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de ses données personnelles.

### **30. Réserve de propriété.**

Si le Client ne paie pas l'indemnité due au Vendeur selon les modalités décrites dans ces conditions générales, le Vendeur se réserve la propriété des biens installés ou livrés jusqu'au paiement de l'indemnité due, majorée de la clause pénale contractuelle et des intérêts dus.

Dans ce cas, le Vendeur n'assume aucune responsabilité pour les inconvénients que le Client pourrait subir du fait de l'exercice de la réserve de propriété. Le Client n'a aucun droit à faire valoir à l'encontre du Vendeur à cet égard.

**31. Nullité d'une clause.**

Si une clause du contrat entre les parties ou des présentes conditions générales est déclarée invalide, nulle ou inapplicable par un tribunal, une autorité ou un organisme gouvernemental, les autres clauses du contrat ou des présentes conditions générales resteront pleinement légales, valides et applicables.

**32. Clause de compétence.**

Tout litige concernant l'existence, l'interprétation et l'exécution du contrat entre le Vendeur et le Client et/ou les relations juridiques, les droits et les obligations qui en découlent sera tranché par les tribunaux de l'arrondissement judiciaire du siège social du Vendeur.

**33. Droit applicable.**

Le droit belge s'applique à l'existence, à l'interprétation et à l'exécution du contrat entre le Vendeur et le Client, ainsi qu'aux relations juridiques, droits et obligations qui en découlent.

Fait en deux exemplaires dont un pour le Vendeur et un pour le Client le ...../...../20..... à .....

**Le Vendeur**

SRL/bv ICTforMore  
M. Bart Goetvinck

.....

**Le Client**

.....  
.....



## ANNEXE 1 – DÉFINITIONS PERTINENTES

Les termes et expressions utilisés dans les présentes conditions générales ont la signification suivante, sous réserve d'une dérogation écrite à cet effet entre les parties :

- Heures de bureau : les heures de bureau sont déterminées durant les jours ouvrables entre 9h et 17h.
- Parties : chaque Partie qui a signé le Contrat.
- Équipement : le matériel, le logiciel, les systèmes, le câblage et l'installation qui habilite et permet au Vendeur d'utiliser le service. L'équipement est acheté par le Vendeur.
- Service : l'ensemble des services fournis par le Vendeur pour lesquels le Client a conclu un contrat avec le Vendeur.
- Contrat : le contrat entre le Client et le Vendeur qui se compose, selon le cas (a) d'un bon de commande et d'annexes éventuelles, (b) de conditions spécifiques applicables au Service, (c) de ces conditions générales, (d) de toute autre correspondance entre les parties. Chaque document fait partie intégrante du contrat.
- Travaux d'urgence : tout travail qui, au moment où il est proposé, est nécessaire pour faire cesser ou prévenir des conditions existantes, imminentes ou autres qui (a) peuvent mettre en danger des personnes ou des biens, (b) peuvent causer une interruption de tout service fourni par le Vendeur ou, le cas échéant, provoquent une interruption de toute fonction à laquelle le vendeur est autorisé ou tenu par la loi, les règlements ou les licences d'exploitation, ou (c) causent des dommages au Vendeur ou aux fournisseurs backbone, ainsi que tout autre travail raisonnablement nécessaire dans les circonstances susmentionnées.
- Tarif : les prix appliqués par le Vendeur pour les services, le matériel, le logiciel, les licences, les abonnements.