Conditions générales

Les conditions générales de Nederland ICT sont déposées auprès de la Chambre de commerce sous le numéro 30174840.

La version néerlandaise de ce document prévaut. Cela signifie qu'en cas de doute, c'est le texte néerlandais qui fait foi.

Chapitre 1. Dispositions générales

Art. 1 Applicabilité des conditions générales

1.1 Les présentes conditions générales néerlandaises s'appliquent à toutes les offres et à tous les contrats en vertu desquels le fournisseur livre des biens et/ou fournit des services de quelque nature que ce soit et sous quelque nom que ce soit au client.

1.2 Les dérogations et les ajouts aux présentes conditions générales ne sont valables que s'ils sont convenus par écrit entre les parties.

1.3 L'applicabilité des conditions d'achat ou autres du client est expressément exclue.

1.4 Si une disposition des présentes conditions générales est nulle ou annulée, les autres dispositions des présentes conditions générales restent pleinement en vigueur. Dans ce cas, le fournisseur et le client se consultent afin de convenir de nouvelles dispositions qui remplaceront les dispositions nulles ou invalides.

Art. 2 Offres

2.1 Toutes les offres et autres communications du fournisseur sont soumises à confirmation, sauf indication contraire écrite du fournisseur. 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 basé son offre sont exactes et complètes.

Art. 3 Prix 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.

3.2 Le client ne peut tirer aucun droit ou attente d'une estimation de coût ou d'un budget émis par le fournisseur, sauf si les parties en ont convenu autrement par écrit. Un budget disponible porté à la connaissance du fournisseur par le client ne s'applique en tant que prix (fixe) convenu entre les parties pour la prestation à fournir par le fournisseur que si cela a été expressément convenu par écrit. 3.3 Si, conformément au contrat conclu entre les parties, le client se compose de plusieurs personnes physiques et/ou morales, chacune de ces personnes physiques et/ou morales est solidairement responsable envers le fournisseur de l'exécution du contrat.

3.4 Les informations contenues dans les registres du fournisseur font foi de la prestation fournie par le fournisseur et des montants dus par le client pour la fourniture de cette prestation, sans préjudice du droit du client de produire des preuves contraires.

3.5 Si une obligation de paiement périodique de la part du client s'applique, le fournisseur a le droit d'ajuster, par écrit et conformément à l'indice ou autre norme inclus dans le contrat, les prix et tarifs applicables au terme spécifié dans le contrat. Si le contrat ne prévoit pas expressément la possibilité pour le fournisseur d'ajuster les prix ou les tarifs, le fournisseur a toujours le droit d'ajuster, par écrit et en respectant un délai d'au moins trois mois, les prix et les tarifs applicables. Si le client n'accepte pas l'ajustement dans ce dernier cas, il a le droit de résilier le contrat par écrit dans les trente jours suivant la notification de l'ajustement, cette résiliation prenant effet à la date à laquelle les nouveaux prix et/ou tarifs entreraient en vigueur.

3.6 Les parties enregistrent la ou les dates auxquelles le fournisseur facture au client la prestation convenue dans le contrat. Les montants dus doivent être payés par le client conformément aux conditions de paiement convenues ou aux conditions de paiement indiquées sur la facture. Le client ne peut suspendre aucun paiement et ne peut pas non plus compenser les montants dus.

3.7 Si le client ne paie pas les montants dus ou ne le fait pas à temps, il est redevable des intérêts légaux pour les contrats commerciaux sur le montant impayé sans qu'une demande de paiement ou une mise en demeure ne soit nécessaire. Si le client ne paie pas le montant dû après une mise en demeure ou une demande de paiement, le fournisseur est autorisé à demander le recouvrement de la créance, auquel cas le client doit payer tous les frais judiciaires et extrajudiciaires, y compris tous les frais facturés par des experts externes. Ce qui précède ne porte pas atteinte aux autres droits légaux et contractuels du fournisseur.

Art.4 Durée du contrat

4.1 Si et dans la mesure où le contrat conclu entre les parties est un contrat de prestation continue, le contrat est conclu pour la durée convenue entre les parties. Une durée d'un an s'applique si aucune durée n'a été convenue.

4.2 La durée du contrat est prolongée tacitement, chaque fois de la période initialement convenue, à moins que le client ou le fournisseur ne résilie le contrat par écrit en respectant un délai de préavis de trois mois avant la fin de la durée en cours.

Art. 5 Confidentialité et transfert de personnel

5.1 Le client et le fournisseur doivent veiller à ce que toutes les informations reçues de l'autre partie dont la partie destinataire sait ou devrait raisonnablement savoir qu'elles sont confidentielles soient tenues secrètes. Cette obligation de confidentialité ne s'applique pas au fournisseur si et dans la mesure où celui-ci est tenu de fournir les informations concernées à un tiers conformément à une décision de justice ou à une exigence légale, ou si et dans la mesure où cela est nécessaire à la bonne exécution du contrat par le fournisseur. La partie qui reçoit les informations confidentielles ne peut les utiliser que dans le but pour lequel elles ont été fournies. En tout état de cause, une information est considérée comme confidentielle si elle a été qualifiée comme telle par l'une des parties.

5.2 Le client reconnaît que le logiciel provenant du fournisseur est toujours de nature confidentielle et que ce logiciel contient des secrets commerciaux du fournisseur et de ses fournisseurs ou du producteur du logiciel.

5.3 Pendant la durée du contrat et pendant un an après sa résiliation, chacune des parties ne peut employer ou autrement engager directement ou indirectement, aux fins de l'exécution du travail, des employés de l'autre partie qui sont ou étaient impliqués dans l'exécution du contrat, sauf si l'autre partie a donné son autorisation écrite préalable. Cette autorisation peut être assortie de conditions, notamment la condition que le client verse une compensation raisonnable au fournisseur.

Art. 6 Vie privée et traitement des données

6.1 Si cela est nécessaire à l'exécution du contrat, le client doit, sur demande, informer le fournisseur par écrit de la manière dont il s'acquitte de ses obligations légales en matière de protection des données à caractère personnel.

6.2 Le client garantit le fournisseur contre les réclamations des personnes dont les données personnelles sont enregistrées ou traitées dans le cadre d'un registre de données personnelles tenu par le client ou dont le client est responsable d'une autre manière en vertu de la loi, à moins que le client ne prouve que les faits sur lesquels se fonde une réclamation sont imputables au fournisseur.

6.3 Le client est entièrement responsable des données qu'il traite dans le cadre de l'utilisation d'un service du fournisseur. Le client garantit vis-à-vis du fournisseur que le contenu, l'utilisation et/ou le traitement des données ne sont pas illicites et ne portent atteinte à aucun droit d'un tiers. Le client garantit le fournisseur contre toute réclamation d'un tiers intentée pour quelque raison que ce soit en rapport avec ces données ou l'exécution du contrat.

Art. 7 Sécurité

7.1 Si le fournisseur est tenu de prévoir une forme de sécurité de l'information dans le cadre 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 de l'information fournie est effective 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 et des coûts liés aux mesures de sécurité prises.

7.2 Les codes d'accès ou d'identification et les certificats fournis au client par le fournisseur ou en raison de celui-ci sont confidentiels et doivent être traités comme tels par le client, et ne peuvent être portés à la connaissance que du personnel autorisé de la propre organisation du client. Le fournisseur a le droit de modifier les codes d'accès ou d'identification et les certificats.

7.3 Le client doit sécuriser de manière adéquate ses systèmes et son infrastructure et disposer à tout moment d'une protection active par un logiciel antivirus.

Art. 8 Réserve de propriété, réserve de droits et suspension

8.1 Tous les articles 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 intégralement payées au fournisseur. Le client qui agit en tant que revendeur peut vendre et fournir tous les articles qui sont soumis à la réserve de propriété du fournisseur dans la mesure où cela est habituel dans le cadre de la marche normale des affaires du client.

8.2 Les conséquences patrimoniales de la réserve de propriété sur un bien destiné à l'exportation sont régies par les lois de l'État de destination si ces lois contiennent des dispositions plus favorables au fournisseur.

8.3 Le cas échéant, les droits sont accordés ou transférés au client à condition que celui-ci ait payé toutes les sommes dues en vertu du contrat.

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

Art. 9 Transfert de risques

9.1 Le risque de perte, de vol, de détournement ou d'endommagement des objets, 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 est transféré au client au moment où le client ou une personne auxiliaire du client entre effectivement en possession des objets et informations visés.

Art. 10 Propriété intellectuelle

10.1 Si le fournisseur est prêt à s'engager à transférer un droit de propriété intellectuelle, un tel engagement ne peut être pris que de manière expresse et par écrit. Si les parties conviennent par écrit qu'un droit de propriété intellectuelle relatif à des logiciels, sites web, fichiers de données, équipements ou autres matériels spécifiquement développés pour le client sera transféré à ce dernier, cela ne portera pas préjudice 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 à d'autres fins. Le transfert d'un droit de propriété intellectuelle ne porte pas non plus atteinte au droit du fournisseur de réaliser, pour lui-même ou pour un tiers, des développements similaires ou dérivés de développements qui ont été ou sont réalisés pour le client.

10.2 Tous les droits de propriété intellectuelle sur les logiciels, sites web, fichiers de données, équipements et matériels de formation, de test et d'examen, ainsi que sur d'autres matériels tels que les analyses, les conceptions, la documentation, les rapports et les offres, y compris les matériels préparatoires à cet égard, développés ou mis à la disposition du client dans le cadre du contrat sont détenus exclusivement par le fournisseur, ses concédants ou ses fournisseurs. Le client dispose des droits d'utilisation expressément accordés en vertu des présentes conditions générales, du contrat conclu par écrit entre les parties et de la loi. Un droit accordé au client est non exclusif et ne peut être transféré, mis en gage ou concéder en sous-licence.

10.3 Le client ne peut supprimer ou modifier aucune indication concernant la nature confidentielle ou concernant les droits d'auteur, les marques, les noms commerciaux ou tout autre droit de propriété intellectuelle relatifs aux logiciels, sites web, fichiers de données, équipements ou matériels, ni faire supprimer ou modifier une telle indication. 10.4 Même si cela n'est pas expressément prévu dans le contrat, le fournisseur peut toujours

prendre des mesures techniques pour protéger les équipements, les fichiers de données, les sites web, les logiciels mis à disposition, les logiciels auxquels le client a un accès direct ou indirect, et autres en liaison avec une limitation convenue en termes de contenu ou de durée du droit d'utilisation de ces éléments. Le client ne peut pas supprimer ou contourner ces mesures techniques ou faire supprimer ou contourner ces mesures techniques.

10.5 Le fournisseur indemnise le client contre toute réclamation d'un tiers fondée sur l'allégation que des logiciels, sites web, fichiers de données, équipements ou autres matériels . développés par le fournisseur lui-même violent un droit de propriété intellectuelle de ce tiers, à condition que le client informe immédiatement le fournisseur par écrit de l'existence et du contenu de la réclamation et laisse le règlement de la réclamation, y compris les dispositions prises à cet égard, entièrement au fournisseur. L'acheteur doit fournir les pouvoirs et les informations nécessaires au fournisseur et aider ce dernier à se défendre contre ces réclamations. Cette obligation d'indemnisation ne s'applique pas si la violation présumée concerne (i) des matériaux mis à la disposition du fournisseur par le client pour l'utilisation, la modification, le traitement ou la maintenance ou (ii) des modifications apportées ou commandées par le client dans le logiciel, le site web, les fichiers de données, l'équipement ou d'autres matériaux sans l'autorisation écrite du fournisseur. S'il est irrévocablement établi en justice que les logiciels, sites web, fichiers de données, équipements ou autres matériels développés par le fournisseur lui-même violent ou violent un droit de propriété intellectuelle détenu par un tiers, ou si, de l'avis du fournisseur, il y a de bonnes chances qu'une telle violation se produise, le fournisseur doit si possible veiller à ce que le client puisse continuer à utiliser, ou utiliser des équivalents fonctionnels, les logiciels, sites web, fichiers de données, équipements ou matériels fournis. Toute autre obligation d'indemnisation de la part du fournisseur en raison d'une violation du droit de propriété intellectuelle d'un tiers est exclue.

10.6 Le client garantit que la mise à disposition du fournisseur d'équipements, de logiciels, de matériel destiné aux sites web, de fichiers de données et/ou d'autres matériels et/ou conceptions à des fins d'utilisation, de maintenance, de traitement, d'installation ou d'intégration ne porte pas atteinte aux droits de tiers. Le client garantit le fournisseur contre toute réclamation d'un tiers fondée sur l'allégation que cette mise à disposition, utilisation, maintenance, traitement, installation ou intégration enfreint un droit de ce tiers.

10.7 Le fournisseur n'est jamais tenu d'effectuer une conversion de données, sauf si cela a été expressément convenu par écrit avec le client.

Art. 11 Obligations de coopération

11.1 Les parties reconnaissent que le succès des travaux dans le domaine des technologies de l'information et des communications dépend d'une coopération adéquate et opportune entre les parties. Le client doit toujours étendre, en temps utile, la coopération raisonnablement requise par le fournisseur.

11.2 Le client supporte le risque de choisir les articles, les biens et/ou les services à fournir par le fournisseur. Le client doit toujours faire preuve de la plus grande prudence pour garantir que les exigences auxquelles doit répondre la prestation du fournisseur sont exactes et complètes. Les mesures et indications figurant dans les dessins, images, catalogues, sites web, offres, matériel publicitaire, fiches de normalisation et autres ne sont pas contraignantes pour le fournisseur, sauf indication contraire expresse de sa part.

11.3 Si le client déploie des employés et/ou des personnes auxiliaires dans l'exécution du contrat, ces employés et personnes auxiliaires doivent avoir les connaissances et l'expérience requises. Si les employés du fournisseur effectuent des travaux sur le site du client, ce dernier doit fournir, en temps voulu et gratuitement, les installations requises, telles qu'un espace de travail doté d'équipements informatiques et de réseau. Le fournisseur n'est pas responsable des dommages ou des coûts dus à des erreurs de transmission, à des dysfonctionnements ou à la non-disponibilité de ces installations, sauf si l'acheteur prouve que ces dommages ou ces coûts sont le résultat d'une intention délibérée ou d'une imprudence de la part de la direction du fournisseur.

11.4 L'espace de travail et les installations doivent répondre à toutes les exigences légales. Le client indemnise le fournisseur contre les réclamations de tiers, y compris les employés du fournisseur, qui subissent un préjudice dans le cadre de l'exécution du contrat en raison d'actes ou d'omissions du client ou de situations dangereuses dans l'organisation du client. Le client doit faire connaître les règles de l'entreprise et de sécurité en vigueur dans son organisation aux employés déployés par le fournisseur avant le début des travaux.

11.5 Si, en relation avec les services et produits du fournisseur, le client met à la disposition du fournisseur des logiciels, équipements ou autres ressources, le client garantit que toutes les licences ou approbations que le fournisseur peut exiger en relation avec ces ressources seront obtenues.

11.6 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, et de la manière dont les résultats des produits et des services sont utilisés. Le client est également responsable de l'instruction appropriée des utilisateurs et de l'utilisation faite par les utilisateurs.

11.7 Le client doit lui-même installer, organiser, paramétrer et régler les logiciels et les logiciels de support requis sur son propre équipement et, si nécessaire, modifier l'équipement, les autres logiciels et logiciels de support et l'environnement d'exploitation utilisés à cet égard, et réaliser l'interopérabilité qu'il souhaite.

Art. 12 Obligations d'information

12.1 Afin de permettre la bonne exécution du contrat par le fournisseur, le client doit toujours fournir en temps utile au fournisseur toutes les informations raisonnablement requises par ce dernier.

12.2 Le client garantit que les informations, les modèles et les spécifications qu'il a fournis au fournisseur sont ou sont exacts et complets. Si les informations, dessins ou spécifications fournis par le client contiennent des inexactitudes apparentes pour le fournisseur, ce dernier prendra contact avec le client pour se renseigner à ce sujet.

12.3 Dans le cadre de la continuité, le client doit désigner une ou plusieurs personnes de contact qui agiront en cette qualité pendant la durée des travaux du fournisseur. Les personnes de contact du client doivent avoir l'expérience requise, une connaissance spécifique de la matière et une bonne compréhension des objectifs que le client souhaite atteindre.

12.4 Le fournisseur n'est tenu de fournir périodiquement des informations concernant l'exécution des travaux au

client que par l'intermédiaire de la personne de contact désignée par le client.

Art. 13 Groupes de projet et de pilotage

13.1 Si les deux parties participent à un projet ou à un groupe de pilotage par l'intermédiaire d'un ou plusieurs employés qu'elles ont déployés, la communication d'informations se fait de la manière convenue pour le projet ou le groupe de pilotage.

13.2 Les décisions prises dans un projet ou un groupe de pilotage auquel les deux parties participent ne sont contraignantes pour le fournisseur que si elles sont prises conformément à ce qui a été convenu entre les parties par écrit à cet égard ou, en l'absence d'accords écrits dans ce contexte, si le fournisseur a accepté les décisions par écrit. Le fournisseur n'est jamais obligé d'accepter ou d'appliquer une décision si, à son avis, celle-ci ne peut être conciliée avec le contenu et/ou la bonne exécution du contrat.

13.3 Le client garantit que les personnes qu'il a désignées pour participer à un projet ou à un groupe de pilotage sont autorisées à prendre des décisions qui sont contraignantes pour le client.

Art. 14 Termes

14.1 Le fournisseur doit faire des efforts raisonnables pour respecter dans toute la mesure du possible les conditions et les délais et/ou les dates de livraison, qu'il s'agisse ou non de délais et/ou de dates fermes, qu'il a spécifiés ou qui ont été convenus entre les parties. Les dates et délais de livraison intermédiaires spécifiés par le fournisseur ou convenus entre les parties s'appliquent toujours en tant que dates cibles, ne lient pas le fournisseur et sont toujours indicatifs.

14.2 Si un délai est susceptible d'être dépassé, le fournisseur et le client doivent se consulter sur les conséquences du dépassement du délai en ce qui concerne la planification ultérieure.

14.3 Dans tous les cas, donc aussi si les parties ont convenu de délais et de dates de livraison fermes ou de dates et d'échéances de livraison, le fournisseur ne sera en défaut qu'en raison du dépassement d'un délai après que le client aura déclaré par écrit que le fournisseur est en défaut et qu'un délai raisonnable que le client aura accordé au fournisseur pour remédier au manquement sera écoulé. La mise en demeure doit décrire le manquement de manière aussi complète et détaillée que possible afin de donner au fournisseur la possibilité d'y répondre de manière adéquate.

14.4 S'il a été convenu que les travaux prévus au contrat doivent être exécutés par phases, le fournisseur est autorisé à reporter le début des travaux d'une phase jusqu'à ce que le client ait approuvé par écrit les résultats de la phase précédente.

14.5 Le fournisseur n'est pas lié par une date ou un délai de livraison, définitif ou non, si les parties ont convenu d'une modification du contenu ou de la portée du contrat (travaux supplémentaires, changement de 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 réalisation de travaux supplémentaires au cours de l'exécution du contrat ne doit jamais constituer un motif de résiliation ou d'annulation (en néerlandais: "ontbinden") du contrat par le client.

Art. 15 Résiliation et annulation du contrat

15.1 Chaque partie n'est autorisée à résilier le contrat en raison d'un manquement imputable à l'exécution du contrat que si l'autre partie, dans tous les cas après qu'une mise en demeure écrite aussi détaillée que possible et accordant un délai raisonnable pour remédier au manquement a été émise, manque de manière coupable à des obligations essentielles du contrat. Les obligations de paiement du client et toutes les obligations du client ou d'un tiers engagé par le client pour coopérer et/ou fournir des informations s'appliquent dans tous les cas en tant qu'obligations essentielles au titre du contrat.

15.2 Si, au moment de la résiliation, le client a déjà reçu des biens ou des services dans le cadre de l'exécution du contrat, ces biens ou services et les obligations de paiement associées ne sont pas annulés, sauf si le client prouve que le fournisseur est en défaut pour la partie essentielle de ces biens ou services. Compte tenu de la stipulation de la phrase précédente, les montants facturés par le fournisseur avant la résiliation en rapport avec ce qu'il a déjà exécuté ou livré en bonne et due forme dans le cadre de l'exécution du contrat restent dus dans leur intégralité et deviennent immédiatement exigibles au moment de la résiliation.

15.3 Un contrat qui, en raison de sa nature et de son contenu, ne prend pas fin et qui a été conclu pour une durée indéterminée peut être résilié par l'une des parties par écrit après consultation entre les parties. La résiliation doit être motivée. Si un délai de préavis n'a pas été convenu entre les parties, un délai raisonnable doit être observé lors de la notification de la résiliation. Le fournisseur n'est jamais obligé de payer une quelconque indemnité en raison de la résiliation.

15.4 Le client ne peut pas résilier un contrat d'engagement qui a été conclu pour une durée déterminée.

15.5 Chacune des parties peut résilier le contrat par écrit, en tout ou en partie, sans qu'une mise en demeure ne soit nécessaire et avec effet immédiat, si l'autre partie bénéficie d'un moratoire, provisoire ou non, si une demande de mise en faillite est déposée pour l'autre partie ou si la société de l'autre partie est liquidée ou dissoute autrement que pour une restructuration ou une fusion de sociétés. Le fournisseur peut également résilier le contrat, en tout ou en partie, sans qu'une mise en demeure soit nécessaire et avec effet immédiat, si un changement direct ou indirect intervient dans le contrôle décisif de l'entreprise du client. Le fournisseur n'est jamais tenu de rembourser une quelconque somme d'argent déjà reçue ou de verser une quelconque somme à titre d'indemnité en raison de la résiliation visée au présent paragraphe. Si le client fait irrévocablement faillite, son droit d'utiliser les logiciels, sites web et autres mis à sa disposition prend fin, de même que son droit d'accéder et/ou d'utiliser les services du fournisseur, sans qu'une résiliation par le fournisseur soit nécessaire.

Art. 16 Responsabilité du fournisseur

16.1 La responsabilité totale du fournisseur en raison d'un manquement imputable à 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, est limitée à l'indemnisation du préjudice direct jusqu'à un maximum du prix stipulé pour le contrat concerné (hors TVA). Si le contrat est principalement un contrat d'exécution continue d'une durée supérieure à un an, le prix stipulé pour le contrat est fixé au montant total des paiements (hors TVA) stipulés pour un an. La responsabilité totale du fournisseur pour les dommages directs, sur quelque base juridique que ce soit, ne doit cependant jamais dépasser 500.000 (cinq cent mille euros).

16.2 La responsabilité totale du fournisseur en cas de perte due à un décès ou à des dommages corporels ou matériels ne doit jamais dépasser 1 250 000 (un million deux cent cinquante mille) euros.

16.3 La responsabilité du fournisseur pour les dommages indirects, les dommages consécutifs, le manque à gagner, la perte d'économies, la réduction du fonds de commerce, les pertes dues à l'interruption de l'activité, les pertes résultant des réclamations des 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 résultant de l'engagement de fournisseurs prescrits par le client au fournisseur est exclue. La responsabilité du fournisseur pour la corruption, la destruction ou la perte de données ou de documents est également exclue.

16.4 Les exclusions et limitations de la responsabilité du fournisseur décrites aux paragraphes 16.1 à 16.3 inclus sont entièrement sans préjudice des autres exclusions et limitations de la responsabilité du fournisseur décrites dans les présentes conditions générales.

16.5 Les exclusions et limitations visées aux paragraphes 16.1 à 16.4 inclus cessent de s'appliquer si et dans la mesure où le préjudice résulte d'une intention délibérée ou d'une imprudence de la part de la direction du fournisseur.

16.6 À moins que l'exécution du contrat par le fournisseur ne soit définitivement impossible, le fournisseur n'est responsable d'un manquement imputable à l'exécution du contrat que si l'acheteur le déclare en défaut par écrit sans délai et lui accorde un délai raisonnable pour y remédier, et si le fournisseur ne remplit pas ses obligations de manière fautive même après l'expiration de ce délai. La mise en demeure doit décrire le manquement de manière aussi complète et détaillée que possible afin de donner au fournisseur la possibilité d'y répondre de manière adéquate.

16.7 Pour qu'il y ait un droit quelconque à une indemnisation, le client doit toujours signaler le préjudice au fournisseur par écrit dès que possible après la survenance du préjudice. Toute demande d'indemnisation à l'encontre du fournisseur se prescrit par la simple expiration d'un délai de 24 mois suivant le début de la demande, sauf si l'acheteur a intenté une action en dommages-intérêts avant l'expiration de ce délai.

16.8 L'acheteur garantit le fournisseur contre toute réclamation de tiers au titre de la responsabilité du fait des produits en raison d'un défaut d'un produit ou d'un système que l'acheteur a fourni à un tiers et qui consistait en une partie de l'équipement, du logiciel ou d'autres matériaux fournis par le fournisseur, sauf si et dans la mesure où l'acheteur est en mesure de prouver que le préjudice a été causé par l'équipement, le logiciel ou les autres matériaux mentionnés.

16.9 Les dispositions du présent article et toutes les autres limitations et exclusions de responsabilité visées dans les présentes conditions générales s'appliquent également au profit de toutes les personnes physiques et morales que le fournisseur engage dans l'exécution du marché.

Art. 17 Force majeure

17.1 Aucune des parties n'est tenue de remplir une quelconque obligation, y compris une obligation de garantie légale et/ou convenue, si elle en est empêchée par un cas de force majeure. Par force majeure du côté du fournisseur, on entend notamment (i) la force majeure des fournisseurs du fournisseur, (ii) le manquement à des obligations des fournisseurs qui ont été prescrites au fournisseur par l'acheteur, (iii) les défauts d'articles, d'équipements, de logiciels ou de matériaux de tiers dont l'utilisation a été prescrite au fournisseur par l'acheteur, (iv) les mesures gouvernementales, (v) les pannes d'électricité, (vi) les pannes d'Internet, de réseaux de données ou d'installations de télécommunication, (vii) la guerre et (viii) les problèmes généraux de transport.

17.2 Chacune des parties a le droit de résilier le contrat par écrit si une situation de force majeure persiste pendant plus de 60 jours. Dans ce cas, les prestations déjà exécutées dans le cadre du contrat sont payées au prorata, sans que les parties ne se doivent rien d'autre.

Art. 18 Modifications et travaux supplémentaires

18.1 Si, à la demande ou avec le consentement préalable du client, le fournisseur a effectué des travaux ou fourni des biens ou des services qui sont ou ne sont pas compris dans les travaux et/ou la fourniture de biens ou de services convenus, le client doit payer ces travaux ou cette fourniture de biens ou de services conformément aux tarifs convenus ou, si aucun tarif n'a été convenu entre les parties, conformément aux tarifs habituels du fournisseur. Le fournisseur n'est pas tenu d'honorer une telle demande et peut exiger qu'un contrat séparé soit conclu par écrit à cet effet.

18.2 Dans la mesure où un prix fixe a été convenu pour la fourniture de services, le fournisseur doit, sur demande, informer par écrit le client des conséquences financières des travaux supplémentaires ou de la fourniture supplémentaire de biens ou de services visés au présent article.

Art. 19 Transfert des droits et obligations

19.1 Le client ne peut pas vendre, transférer ou mettre en gage ses droits et obligations découlant d'un contrat à un tiers.

19.2 Le fournisseur est autorisé à vendre, transférer ou mettre en gage ses droits au paiement des sommes dues à un tiers.

Art. 20 Droit applicable et litiges

20.1 Les contrats entre le fournisseur et le client sont régis par le droit néerlandais. La Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM) ne s'applique pas.

20.2 Les litiges qui surviennent en raison du contrat conclu entre les parties et/ou en raison de tout autre contrat en découlant sont résolus par voie d'arbitrage conformément au règlement d'arbitrage de la Fondation pour le règlement des litiges relatifs aux systèmes d'automatisation (Stichting Geschillenoplossing Automatisering - SGOA), qui a son siège social à La Haye, Pays-Bas, ce qui précède sans préjudice du droit de chaque partie de demander des mesures préliminaires dans le cadre d'une procédure arbitrale sommaire et sans préjudice du droit de chaque partie de prendre des mesures conservatoires. La procédure d'arbitrage se déroule à La Haye.

20.3 Si un litige qui survient en raison du contrat conclu entre les parties ou en raison de tout autre contrat qui en découle relève de la compétence du tribunal cantonal (en néerlandais: kantongerecht), chaque partie, par dérogation aux dispositions de l'article 20.2, a le droit de porter l'affaire devant le tribunal légalement

compétent en tant que tribunal cantonal. Les parties ne sont habilitées à prendre les mesures susmentionnées que si une procédure d'arbitrage concernant le litige n'a pas encore été engagée conformément aux dispositions de l'article 20.2. Si, dans le respect des dispositions de l'article 20.3, une ou plusieurs des parties ont porté l'affaire devant le tribunal légalement compétent pour qu'elle soit entendue et réglée, le juge du tribunal cantonal de ce tribunal est compétent pour entendre et régler l'affaire.

20.4 En ce qui concerne un litige qui survient en raison du contrat conclu entre les parties ou en raison de tout autre contrat en découlant, chaque partie est dans tous les cas habilitée à engager une procédure de médiation TIC conformément au règlement de médiation TIC de la Fondation pour le règlement des litiges relatifs aux systèmes d'automatisation. L'autre partie doit alors participer activement à la procédure de médiation TIC qui a été engagée. Cette obligation juridiquement contraignante comprend dans tous les cas la participation à au moins une réunion conjointe des médiateurs et des parties afin de donner à cette forme extrajudiciaire de règlement des litiges une chance de succès. Chaque partie est libre de mettre fin à la procédure de médiation TIC à tout moment après une première réunion conjointe des médiateurs et des parties. Les dispositions du présent paragraphe n'empêchent pas une partie de demander des mesures préliminaires dans le cadre d'une procédure arbitrale sommaire ou de prendre des mesures conservatoires si elle le juge nécessaire.

Chapitre 2. Prestations de services

Les dispositions du présent chapitre "Prestation de services" s'appliquent en complément des dispositions générales des présentes conditions générales si le fournisseur fournit au client des services de quelque nature que ce soit, qu'ils soient ou non détaillés dans l'un des autres chapitres des présentes conditions générales. .

Art. 21 Exécution

21.1 Le fournisseur doit exécuter ses prestations avec soin et au mieux de ses capacités, 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 moyens, sauf si et dans la mesure où le fournisseur a expressément promis un résultat dans le contrat écrit et où le résultat concerné a également été défini avec une précision suffisante dans le contrat.

21.2 Le fournisseur n'est pas responsable des pertes ou des coûts résultant de l'utilisation ou de l'abus des codes d'accès ou d'identification ou des certificats, sauf si l'abus résulte directement d'une intention délibérée ou d'une imprudence de la part de la direction du fournisseur.

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

21.4 Le fournisseur n'est pas tenu de suivre les instructions du client dans l'exécution de ses services, en particulier si ces instructions modifient ou complètent le contenu et la portée des services convenus. Toutefois, si ces instructions sont suivies, le paiement des travaux concernés sera effectué conformément aux tarifs habituels du fournisseur.

Art. 22 Accord sur le niveau de service

22.1 Tout accord concernant un niveau de service (Service Level Agreements) ne doit être expressément convenu que par écrit. Le client doit toujours informer le fournisseur sans délai de toute circonstance qui affecte ou pourrait affecter le niveau de service et sa disponibilité.

22.2 Si des accords sur un niveau de service ont été conclus, la disponibilité des logiciels, des systèmes et des services connexes est toujours mesurée de telle sorte que l'indisponibilité due à une maintenance préventive, corrective ou adaptative ou à d'autres formes de service annoncées à l'avance par le fournisseur et les circonstances indépendantes de sa volonté ne sont pas prises en compte. La disponibilité mesurée par le fournisseur est considérée comme une preuve concluante, sous réserve des preuves contraires produites par le client.

Art. 23 Sauvegardes

23.1 Si les services fournis au client dans le cadre du contrat comprennent la réalisation de sauvegardes des données du client, le fournisseur doit effectuer une sauvegarde complète des données du client en sa possession conformément aux 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 du délai convenu ou pendant la durée du délai habituel du fournisseur si aucun accord n'a été conclu à cet égard. Le fournisseur conservera les copies de sauvegarde avec le soin nécessaire.

23.2 Le client reste responsable de l'exécution de toutes les obligations administratives et de rétention qui lui sont applicables en vertu de la loi.

Chapitre 3. Software as a Service (SaaS)

Les dispositions du présent chapitre "Software as a Service" (ou logiciel en temp que service) s'appliquent en complément des dispositions générales des présentes conditions générales et des dispositions du chapitre "Prestation de services" si le fournisseur effectue des prestations de services sous le nom ou dans le domaine du Software as a Service (SaaS). Pour l'application des présentes conditions générales, le SaaS désigne un service par lequel le fournisseur met un logiciel à la disposition du client à distance via Internet ou un autre réseau de données, et maintient cette disponibilité à distance, sans fournir au client un support physique avec le logiciel concerné.

Art. 24 Fourniture de SaaS

24.1 Le fournisseur ne doit fournir le SaaS que sur instruction du client. Le client ne doit pas permettre à des tiers d'utiliser les services fournis par le fournisseur dans le domaine du SaaS.

24.2 Si le fournisseur effectue des travaux relatifs aux données du client, de ses employés ou des utilisateurs en vertu d'une demande ou d'un ordre émanant d'un organisme gouvernemental compétent ou en relation avec une obligation légale, tous les coûts liés à ces travaux sont à la charge du client.

24.3 Le fournisseur peut modifier le contenu ou la portée du modèle de livraison SaaS. Si ces modifications entraînent une modification des procédures actuelles du client, le fournisseur en informe le client dans les plus brefs délais et les coûts de cette modification sont à la charge du client. Le client peut dans ce cas donner un préavis de résiliation du contrat, qui prend alors effet à la date à laquelle la modification prend effet, à moins que la modification ne soit liée à des changements de la législation pertinente ou à d'autres instructions émises

par des organismes compétents, ou que le fournisseur ne prenne en charge les coûts de cette modification.

24.4 Le fournisseur peut continuer à fournir le SaaS en utilisant une version nouvelle ou modifiée du logiciel. Le fournisseur n'est pas obligé de maintenir, de modifier ou d'ajouter certaines caractéristiques ou fonctionnalités du service ou du logiciel spécifiquement pour le client.

24.5 Le fournisseur peut mettre temporairement hors service tout ou partie du SaaS en vue d'une maintenance préventive, corrective ou adaptative ou d'autres formes de service. Le fournisseur ne doit pas permettre que la période d'interruption du service dure plus longtemps que nécessaire et doit s'assurer, si possible, que cette période se situe en dehors des heures de bureau.

24.6 Le fournisseur n'est jamais tenu de fournir au client un support physique contenant le logiciel fourni au client et détenu par celui-ci dans le cadre du SaaS.

Art. 25 Garantie

25.1 Le fournisseur ne garantit pas que le logiciel mis à disposition et détenu dans le cadre du SaaS est exempt d'erreurs et fonctionne sans interruption. Le fournisseur s'efforcera de corriger les erreurs des logiciels visés à l'article 30.3 dans un délai raisonnable si et dans la mesure où il s'agit de logiciels développés par le fournisseur lui-même et où l'acheteur a fourni au fournisseur une description écrite et détaillée des défauts concernés. S'il y a lieu, le fournisseur peut reporter la correction des défauts jusqu'à la mise en service d'une nouvelle version du logiciel. Le fournisseur ne garantit pas que les défauts des logiciels qu'il n'a pas développés lui-même seront réparés. Le fournisseur est autorisé à installer des solutions temporaires, des contournements de programme ou des limitations permettant d'éviter les problèmes dans le logiciel. Si le logiciel a été développé sur les instructions du client, le fournisseur peut facturer les coûts de réparation au client conformément aux tarifs habituels du fournisseur.

25.2 Sur la base des informations fournies par le fournisseur concernant les mesures visant à prévenir et à limiter les effets des dysfonctionnements, des défauts du SaaS, de la corruption ou de la perte de données ou d'autres incidents, le client doit identifier et répertorier les risques pour son organisation et prendre des mesures supplémentaires si nécessaire. Le fournisseur déclare qu'il est prêt à fournir une assistance, à la demande de l'acheteur, dans la mesure du raisonnable et selon les conditions financières et autres fixées par le fournisseur, en ce qui concerne les mesures supplémentaires à prendre par l'acheteur. Le fournisseur n'est jamais obligé de récupérer des données qui ont été corrompues ou perdues.

25.3 Le fournisseur ne garantit pas que le logiciel mis à disposition et détenu dans le cadre du SaaS sera adapté à temps aux changements de la législation et des réglementations pertinentes.

Art. 26 Protection des données à caractère personnel

26.1 En vertu de la législation relative au traitement des données personnelles, telle que la loi sur la protection des données personnelles, le client a des obligations envers les tiers, telles que l'obligation de fournir des informations et de permettre à la personne concernée d'inspecter ses données personnelles, et de corriger et supprimer les données personnelles de la personne concernée. Le client est entièrement et exclusivement responsable du respect de ces obligations. Les parties soutiennent que le fournisseur est le "sous-traitant" au sens de la loi sur la protection des données personnelles en ce qui concerne le traitement des données personnelles.

26.2 Dans la mesure où cela est techniquement possible, le fournisseur fournit un soutien dans le cadre des obligations que le client doit remplir, telles que visées à l'article 26.1. Les coûts liés à cette assistance ne sont pas inclus dans les prix et paiements convenus et sont à la charge du client.

Art. 27 Début de la prestation; paiement

27.1 Le SaaS fourni par le fournisseur doit commencer dans un délai raisonnable suivant la conclusion du contrat. Le client doit s'assurer rapidement qu'il dispose des installations nécessaires pour utiliser le SaaS après la conclusion du contrat.

27.2 Le client est redevable du paiement spécifié dans le contrat pour le SaaS. En l'absence d'un calendrier de paiement convenu, tous les montants relatifs au SaaS fournis par le fournisseur sont payables chaque mois civil à l'avance.

Chapitre 4. Logiciels

Les dispositions du présent chapitre "Logiciels" s'appliquent en complément des dispositions générales si le fournisseur met à la disposition du client des logiciels pour une utilisation autre que celle du SaaS.

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

28.1 Le fournisseur met à la disposition du client les programmes informatiques et la documentation d'utilisation convenus, ci-après dénommés "logiciels", pour qu'il les utilise pendant la durée du contrat sur la base d'une licence d'utilisation. Le droit d'utilisation du logiciel est non exclusif et ne peut être transféré, mis en gage ou faire l'objet d'une sous-licence.

28.2 L'obligation de mise à disposition du fournisseur et le droit d'utilisation du client s'étendent uniquement au code objet du logiciel. Le droit d'utilisation du client ne s'étend pas au code source du logiciel. Le code source du logiciel et la documentation technique préparée pendant le développement du logiciel ne sont pas mis à la disposition du client, même si le client est prêt à payer un montant financier pour le code source et la documentation technique.

28.3 Le client doit toujours respecter strictement les restrictions convenues pour l'utilisation du logiciel, quelle que soit la nature ou le contenu de ces restrictions.

28.4 Si les parties ont convenu que le logiciel ne peut être utilisé qu'en combinaison avec certains équipements, le client est autorisé, en cas de dysfonctionnement de ces équipements, à utiliser le logiciel sur d'autres équipements ayant les mêmes qualifications pendant la période où l'équipement d'origine reste défectueux.

28.5 Le fournisseur peut exiger que le client ne commence à utiliser le logiciel qu'après avoir reçu un ou plusieurs codes nécessaires à son utilisation de la part du fournisseur, du fournisseur du fournisseur ou du producteur du logiciel. Le fournisseur a toujours le droit de prendre des mesures techniques pour protéger le logiciel contre une utilisation illicite et/ou contre une utilisation d'une manière ou à des fins autres que celles convenues entre les parties. Le client ne doit jamais supprimer ou contourner les mesures techniques destinées à protéger le logiciel ou faire supprimer ou contourner ces mesures techniques.

28.6 Le client ne peut utiliser le logiciel que dans et pour sa propre entreprise ou organisation et uniquement dans la mesure où cela est nécessaire pour l'utilisation prévue.

Le client ne doit pas utiliser le logiciel pour des tiers, par exemple dans le cadre du Software as a Service (SaaS) ou de l'externalisation.

28.7 Le client ne peut jamais vendre, louer, céder ou accorder des droits limités ou mettre à la disposition de tiers le logiciel et les supports sur lesquels le logiciel est ou sera enregistré, de quelque manière que ce soit, à quelque fin ou sous quelque titre que ce soit. Le client ne peut pas non plus accorder, à distance ou non (en ligne), à un tiers l'accès au logiciel ou placer le logiciel chez un tiers pour l'hébergement, même si le tiers concerné n'utilise le logiciel que pour le client.

28.8 Si la demande lui en est faite, le client doit coopérer sans délai à une enquête sur le respect des restrictions d'utilisation convenues, menée par ou pour le fournisseur. Si le fournisseur le demande, le client doit lui permettre d'accéder à ses bâtiments et à ses systèmes. Dans la mesure où ces informations ne concernent pas l'utilisation du logiciel lui-même, le fournisseur traitera comme confidentielles toutes les informations commerciales confidentielles qu'il obtient du client ou sur le site du client dans le cadre d'une enquête.

28.9 Les parties maintiennent que le contrat conclu entre elles, dans la mesure où l'objet de ce contrat est la mise à disposition de logiciels pour utilisation, ne sera jamais considéré comme un contrat d'achat.

28.10 Le fournisseur n'est pas tenu d'assurer la maintenance du logiciel et/ou de fournir une assistance aux utilisateurs et/ou aux administrateurs du logiciel. Si, contrairement à ce qui précède, il est demandé au fournisseur d'effectuer des travaux de maintenance et/ou de fournir une assistance concernant le logiciel, le fournisseur peut exiger que le client conclut un contrat écrit séparé à cet effet.

Art. 29 Livraison et installation

29.1 Le fournisseur livre le logiciel, à son choix, sur le type de support de données convenu ou, si aucun accord n'a été conclu à cet égard, sur un type de support de données déterminé par le fournisseur, ou met le logiciel à la disposition du client en ligne. À la discrétion du fournisseur, toute documentation utilisateur convenue est mise à disposition sous forme imprimée ou numérique dans une langue déterminée par le fournisseur.

29.2 Le fournisseur n'installe le logiciel sur le site de l'entreprise du client que si les parties en ont convenu ainsi. Si aucun accord n'a été conclu à cet effet, le client procède lui-même à l'installation, l'organisation, le paramétrage, le réglage et, le cas échéant, la modification de l'équipement et de l'environnement d'exploitation utilisés.

Art. 30 Acceptation

30.1 Si les parties n'ont pas convenu d'un test de réception, le client doit accepter le logiciel dans l'état où il se trouve au moment de la livraison ("tel quel, où il se trouve"), donc avec toutes les erreurs et défauts visibles et invisibles, sans préjudice des obligations du fournisseur au titre du régime de garantie tel que défini à l'article 34. Dans le cas susmentionné, le logiciel est réputé avoir été 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.

30.2 Les dispositions des paragraphes 30.3 à 30.10 inclus sont applicables si un essai d'acceptation a été convenu entre les parties.

30.3 Dans les présentes conditions générales, le terme "erreur" signifie que le logiciel ne répond pas de manière substantielle aux spécifications fonctionnelles ou techniques du logiciel expressément communiquées par écrit par le fournisseur et, si tout ou partie du logiciel concerné un logiciel sur mesure, aux spécifications fonctionnelles ou techniques expressément convenues par écrit. Une erreur ne s'applique 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 concernant les autres défauts dans ou sur le logiciel.

30.4 Si un essai de réception a été convenu, la période d'essai est de 14 jours après la livraison ou, si l'installation par le fournisseur a été convenue par écrit, de 14 jours après l'achèvement de l'installation. Le client ne peut pas utiliser le logiciel à des fins de production ou d'exploitation pendant la période d'essai. Le client doit effectuer le test de réception convenu avec du personnel qualifié et avec une portée et une profondeur suffisantes.

30.5 Si un test de réception a été convenu, le client doit vérifier si le logiciel livré répond aux spécifications fonctionnelles ou techniques expressément communiquées par écrit par le fournisseur et, si et dans la mesure où tout ou partie du logiciel concerné un logiciel sur mesure, répond aux spécifications fonctionnelles ou techniques expressément convenues par écrit.

30.6 Les parties considèrent que le logiciel a été accepté:

a. si les parties ont convenu d'un test d'acceptation le premier jour suivant la période de test, ou

b. si le fournisseur reçoit un rapport de test tel que visé à l'article 30.7 avant la fin de la période de test: au moment où les erreurs indiquées dans ce rapport de test ont été corrigées, nonobstant la présence d'erreurs qui, conformément à l'article 30.8, n'empêchent pas l'acceptation, ou

c. si le client utilise le logiciel de quelque manière que ce soit à des fins de production ou d'exploitation: au moment où cette utilisation a lieu.

30.7 S'il apparaît, lors de l'exécution du test de réception convenu, que le logiciel contient des erreurs, l'acheteur 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 au mieux de ses possibilités de corriger les erreurs mentionnées dans un délai raisonnable. Le fournisseur est autorisé à mettre en place des solutions temporaires, des contournements de programme ou des limitations permettant d'éviter les problèmes à cet égard.

30.8 Le client ne peut pas 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 pas refuser d'accepter le logiciel en raison de l'existence d'erreurs mineures, à savoir des erreurs qui n'empêchent pas raisonnablement l'utilisation opérationnelle ou productive du logiciel, ce qui précède sans préjudice de l'obligation du fournisseur de corriger ces erreurs mineures dans le cadre du régime de garantie visé à l'article 34. En outre, l'acceptation ne peut être refusée en raison d'aspects du logiciel qui ne peuvent être évalués que subjectivement, tels que les aspects esthétiques des interfaces utilisateurs.

30.9 Si le logiciel est livré et testé par 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.

30.10 La réception du logiciel selon l'une des modalités visées au présent article sert à libérer le fournisseur de ses obligations en matière de mise à disposition et de livraison du logiciel et, si l'installation du logiciel par le fournisseur a également été convenue, de ses obligations en matière d'installation. L'acceptation du logiciel ne porte pas atteinte aux droits du client fondés sur l'article 30.8 relatif aux défauts mineurs et sur l'article 34 relatif à la garantie.

Art. 31 Disponibilité

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

31.2 Après la fin du contrat, le client doit retourner sans délai au fournisseur tous les exemplaires du logiciel en sa possession. S'il a été convenu que le client doit détruire les copies concernées à la fin du contrat, le client doit signaler la destruction des copies au fournisseur par écrit sans délai. À la fin du contrat ou après, le fournisseur n'est pas tenu de fournir une assistance en vue d'une conversion de données souhaitée par le client.

Art. 32 Paiement du droit d'utilisation

32.1 Le client doit payer le montant dû pour le droit d'utilisation aux moments convenus ou, si un moment n'a pas été convenu:

a. si les parties n'ont pas convenu que le fournisseur installera le logiciel:

- lors de la livraison du logiciel;
- ou, dans le cas de paiements dus périodiquement pour le droit d'utilisation, lors de la livraison du logiciel et ensuite au début de chaque nouvelle période de droit d'utilisation;

b. si les parties ont convenu que le fournisseur installera le logiciel:

- à la fin de l'installation;
- ou, dans le cas de paiements périodiques dus au titre du droit d'utilisation, à la fin de l'installation et ensuite au début de chaque nouvelle période de droit d'utilisation.

Art. 33 Modifications du logiciel

33.1 Sauf exceptions prévues par la loi, le client ne peut pas modifier tout ou partie du logiciel sans l'autorisation écrite préalable du fournisseur. Le fournisseur a le droit de refuser cette autorisation ou de l'assortir de conditions. L'acheteur supporte tous les risques liés aux modifications qu'il apporte ou aux modifications apportées par des tiers sur ses instructions, que ce soit ou non avec l'autorisation du fournisseur.

Art. 34 Garantie

34.1 Le fournisseur s'efforce au mieux de ses possibilités de corriger les erreurs dans un délai raisonnable si ces erreurs lui sont signalées par écrit de manière détaillée dans un délai de trois mois suivant la livraison ou, si un essai de réception a été convenu, dans les trois mois suivant l'acceptation. Le fournisseur ne garantit pas que le logiciel est adapté à l'utilisation réelle et/ou à l'utilisation prévue. Le fournisseur ne garantit pas non plus que le logiciel fonctionnera sans interruption et/ou que toutes les erreurs seront toujours corrigées. Les travaux de réparation sont effectués gratuitement, sauf si le logiciel a été développé sur les instructions du client autrement que pour un prix fixe, auquel cas le fournisseur facturera les coûts de réparation conformément à ses tarifs habituels.

34.2 Le fournisseur peut facturer les frais de fixation conformément à ses tarifs habituels si ces travaux sont nécessaires à la suite d'erreurs d'utilisation ou d'un usage impropre de la part du client, ou à la suite de causes qui ne peuvent être attribuées au fournisseur. L'obligation de réparation des erreurs cesse d'être applicable si le client apporte ou fait apporter des modifications au logiciel sans l'autorisation écrite du fournisseur.

34.3 La correction des erreurs doit avoir lieu à un endroit et d'une manière déterminés par le fournisseur. Le fournisseur est autorisé à installer des solutions temporaires, des contournements de programme ou des limitations permettant d'éviter les problèmes dans le logiciel.

34.4 Le fournisseur n'est jamais obligé de récupérer des données qui ont été corrompues ou perdues.

34.5 Le fournisseur n'a aucune obligation, de quelque nature ou contenu que ce soit, en ce qui concerne les erreurs signalées après la fin de la période de garantie visée à l'article 34.1.

Art. 35 Logiciels des fournisseurs

35.1 Si et dans la mesure où le fournisseur met des logiciels tiers à la disposition de l'acheteur, les conditions de licence des tiers concernés s'appliquent dans les relations entre le fournisseur et l'acheteur en ce qui concerne les logiciels, en lieu et place des dispositions des présentes conditions générales qui diffèrent de ces conditions de licence, à condition que l'applicabilité des conditions de licence du tiers concerné ait été signalée à l'acheteur par le fournisseur par écrit et qu'en outre, une copie des conditions de licence applicables ait été mise à la disposition de l'acheteur avant la conclusion du contrat. Par dérogation aux dispositions de la phrase précédente, le client ne peut invoquer le manquement du fournisseur à l'obligation d'information susmentionnée si le client est une partie visée à l'article 235, paragraphe 1 ou paragraphe 3 du livre 6 du code civil néerlandais.

35.2 Si et dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, les conditions de tiers visées ci-dessus sont réputées non applicables ou sont déclarées inapplicables dans la relation entre l'acheteur et le fournisseur, les dispositions des présentes conditions générales s'appliquent intégralement.

Chapitre 5. Développement de logiciels et de sites web

Les dispositions du présent chapitre "Développement de logiciels et de sites web" s'appliquent en complément des dispositions générales et des dispositions du chapitre "Prestation de services" si le fournisseur conçoit et/ou développe un logiciel et/ou un site web pour le client et installe éventuellement le logiciel et/ou le site web.

Art. 36 Spécifications et développement du logiciel/du site web

36.1 Si les spécifications ou la conception du logiciel ou du site web à développer n'ont pas déjà été fournies avant la conclusion du contrat ou ne sont pas fournies au moment de la conclusion du contrat, les parties précisent, en concertation et par écrit, le logiciel ou le site web à développer et la manière dont le développement doit être effectué.

36.2 Le fournisseur développe le logiciel et/ou le site web avec le soin nécessaire, conformément aux spécifications ou à la conception expressément convenues et, le cas échéant, en tenant compte de l'organisation du projet, des méthodes, des techniques et/ou des procédures convenues par écrit avec le client. Le fournisseur peut exiger que le client accepte les spécifications ou

la conception par écrit avant le début des travaux de développement.

36.3 Si les parties utilisent une méthode de développement basée sur la conception et/ou le développement itératif du logiciel ou de parties du logiciel ou du site web ou de parties du site web (Scrum, par exemple), les parties acceptent que, au début, le travail ne soit pas effectué sur la base de spécifications complètes ou entièrement détaillées, et également que les spécifications, qui peuvent ou non avoir été convenues au début du travail, puissent être modifiées, en consultation et dans le respect de l'approche du projet qui fait partie de la méthode de développement concernée, pendant l'exécution du contrat. Pendant l'exécution du contrat, les parties prennent des décisions en concertation concernant les spécifications qui s'appliqueront dans la phase suivante du projet (un calendrier, par exemple) et/ou dans le processus de développement ultérieur, constitutif. Le client accepte le risque que le logiciel et/ou le site web ne répondent pas nécessairement à toutes les spécifications. Le client doit veiller à ce que les utilisateurs finaux concernés contribuent et coopèrent de manière permanente et active, notamment en ce qui concerne les tests et la prise de décision (ultérieure), et à ce que les contributions et la coopération de ces utilisateurs finaux soient soutenues par l'organisation du client. Le client garantit que les employés qu'il déploie et qui sont nommés à des postes clés disposent des pouvoirs de décision requis pour ces postes. Le client garantit la rapidité des décisions relatives au progrès qu'il doit prendre pendant l'exécution du contrat. Si le client ne prend pas en temps utile des décisions claires en matière de progrès conformément à l'approche de projet qui fait partie de la méthode de développement concernée, le fournisseur a le droit, mais non l'obligation, de prendre les décisions qu'il juge appropriées.

36.4 Les dispositions de l'article 30.1, des articles 30.4 à 30.8 inclus et de l'article 34.1 ne sont pas applicables si les parties utilisent une méthode de développement telle que visée à l'article 36.3. Le client doit accepter le logiciel et/ou le site web dans l'état où il se trouve à la fin de la dernière phase de développement ("tel quel, où est"). Le fournisseur n'est pas tenu de corriger les erreurs après la dernière phase de développement, sauf convention contraire écrite.

36.5 En l'absence d'accords spécifiques sur la question, le fournisseur doit commencer les travaux de conception et/ou de développement dans un délai qu'il juge raisonnable après la conclusion du contrat.

36.6 Si le client le demande, il doit permettre au fournisseur d'effectuer des travaux en dehors des jours et des heures de travail habituels au bureau ou à l'endroit du client.

36.7 Les obligations de performance du fournisseur en ce qui concerne le développement d'un site web n'incluent pas la mise à disposition d'un système de gestion de contenu.

36.8 Les obligations de performance du fournisseur n'incluent pas la maintenance du logiciel et/ou du site web, et/ou la fourniture d'une assistance aux utilisateurs et/ou aux administrateurs du logiciel et/ou du site web. Si, contrairement à ce qui précède, le fournisseur doit également effectuer des travaux de maintenance et/ou fournir une assistance, le fournisseur peut exiger que le client conclut un contrat écrit distinct à cet effet. Le fournisseur facturera ces travaux selon les tarifs habituels du fournisseur.

Art. 37 Livraison, installation et réception

37.1 Les dispositions de l'article 29 concernant la livraison et l'installation s'appliquent mutatis mutandis.

37.2 Sauf si, en vertu du contrat, le fournisseur doit héberger le logiciel et/ou le site web sur son propre système informatique pour le client, le fournisseur livre le site web au client sur un support de données et sous une forme déterminée par le fournisseur, ou met le logiciel et/ou le site web à la disposition du client en ligne.

37.3 Les dispositions de l'article 30 des présentes conditions générales concernant l'acceptation s'appliquent par analogie.

Art. 38 Droit d'utilisation

38.1 Le fournisseur met à la disposition du client le logiciel et/ou le site web développé selon les instructions du client et toute documentation d'utilisation associée pour utilisation.

38.2 Le code source du logiciel et la documentation technique préparée pendant le développement du logiciel ne sont mis à la disposition du client que si cela a été convenu par écrit, auquel cas le client est autorisé à apporter des modifications au logiciel.

38.3 Le fournisseur n'est pas tenu de mettre à disposition le logiciel de support et les bibliothèques de programmes ou de données nécessaires à l'utilisation et/ou à la maintenance du logiciel.

38.4 Les dispositions de l'article 28 concernant le droit d'utilisation et les restrictions d'utilisation s'appliquent mutatis mutandis.

38.5 Aucune restriction d'utilisation du logiciel et/ou du site web ne s'applique au client, contrairement à ce qui est stipulé à l'article 38.4, uniquement si le contenu du contrat écrit montre expressément que tous les coûts de conception et de développement sont entièrement et exclusivement à la charge du client.

Art. 39 Paiement

39.1 En l'absence d'un calendrier de paiement convenu, tous les montants relatifs à la conception et au développement de logiciels et/ou de sites web sont payables chaque mois civil à terme échu.

39.2 Le prix des travaux de développement comprend le paiement du droit d'utilisation du logiciel ou du site web pendant la durée du contrat.

39.3 Le paiement pour le développement du logiciel n'inclut pas le paiement du logiciel de support et des bibliothèques de programmes et de données, ni les services d'installation et toute modification et/ou maintenance du logiciel requis par le client. Le paiement ne comprend pas non plus la fourniture d'une assistance aux utilisateurs du logiciel.

Art. 40 Garantie

40.1 Les dispositions de l'article 34 concernant la garantie s'appliquent mutatis mutandis.

40.2 Le fournisseur ne garantit pas que le site web qu'il a développé fonctionne bien avec tous les types de navigateurs web (nouvelles versions) et éventuellement avec d'autres logiciels. Le fournisseur ne garantit pas non plus que le site web fonctionne bien avec tous les types d'équipement.

Chapitre 6. Maintenance et support des logiciels

Les dispositions du présent chapitre "Maintenance et assistance logicielle" s'appliquent en complément des dispositions générales

des présentes conditions générales et des dispositions du chapitre "Prestation de services" si le fournisseur fournit des services dans le domaine de la maintenance logicielle et de l'assistance dans l'utilisation des logiciels.

Art. 41 Services de maintenance

41.1 S'il en est convenu ainsi, le fournisseur doit effectuer des travaux de maintenance sur le logiciel spécifié dans le contrat. L'obligation de maintenance comprend la correction des erreurs dans le logiciel au sens de l'article 30.3 et, exclusivement si cela a été convenu par écrit, la mise à disposition de nouvelles versions du logiciel conformément à l'article 42.

41.2 Le client doit signaler en détail les erreurs découvertes dans le logiciel. Après réception de ce rapport, le fournisseur s'efforcera au mieux de ses possibilités de corriger les erreurs et/ou de mettre en œuvre des améliorations dans les nouvelles versions ultérieures du logiciel, conformément à ses procédures habituelles. En fonction de l'urgence et de la politique du fournisseur en matière de version et de diffusion, les résultats seront mis à la disposition du client d'une manière et dans un délai déterminés par le fournisseur. Le fournisseur est autorisé à installer des solutions temporaires, des contournements de programme ou des limitations permettant d'éviter les problèmes dans le logiciel. L'acheteur installe, organise, paramètre et règle lui-même le logiciel corrigé ou la nouvelle version du logiciel mis à disposition et, si nécessaire, modifie l'équipement et l'environnement d'exploitation utilisés.

41.3 Les dispositions des paragraphes 34.3 et 34.4 s'appliquent mutatis mutandis.

41.4 Si le fournisseur effectue des travaux de maintenance en ligne, le client doit veiller sans délai à ce qu'une infrastructure et des installations de réseau appropriées soient en place.

41.5 Le client est tenu d'étendre la coopération requise par le fournisseur dans le cadre de la maintenance, y compris l'arrêt temporaire de l'utilisation du logiciel et la réalisation d'une sauvegarde de toutes les données.

41.6 Si les travaux de maintenance concernent un logiciel qui n'a pas été fourni au client par le fournisseur, le client, si le fournisseur estime que cela est nécessaire ou souhaitable pour les travaux de maintenance, doit mettre à disposition le code source et la documentation technique (de développement) du logiciel, y compris les modèles de données, les conceptions, les journaux de modifications et autres éléments similaires. Le client garantit qu'il est autorisé à mettre à disposition les éléments susmentionnés. Le client accorde au fournisseur le droit d'utiliser et de modifier le logiciel, y compris le code source et la documentation technique (de développement), dans le cadre de l'exécution des travaux de maintenance convenus.

41.7 Les travaux de maintenance effectués par le fournisseur n'affectent pas la responsabilité propre du client dans la gestion du logiciel, y compris la vérification des paramètres et la manière dont sont utilisés les résultats découlant de l'exploitation du logiciel. Le client installe, organise, paramètre et règle lui-même les logiciels et les logiciels de support requis et, si nécessaire, modifie l'équipement, les autres logiciels et logiciels de support et l'environnement d'exploitation utilisés à cet égard, et réalise l'interopérabilité qu'il souhaite.

Art. 42 Nouvelles versions de logiciels

42.1 La maintenance comprend la mise à disposition de nouvelles versions du logiciel uniquement si et dans la mesure où cela a été convenu par écrit. Si la maintenance comprend la mise à disposition de nouvelles versions du logiciel, celles-ci sont mises à disposition à la discrétion du fournisseur.

42.2 Trois mois après la mise à disposition d'une version améliorée, le fournisseur n'est plus tenu de corriger les erreurs de la version précédente et de fournir un support et/ou d'effectuer des travaux de maintenance par rapport à une version précédente.

42.3 Le fournisseur peut exiger que le client conclut un nouveau contrat écrit avec le fournisseur pour une version comportant de nouvelles fonctionnalités et qu'un nouveau paiement soit effectué pour cette version. Le fournisseur peut incorporer des fonctionnalités d'une version précédente du logiciel sous une forme inchangée, mais ne garantit pas que chaque nouvelle version inclut les mêmes fonctionnalités que la version précédente. Le fournisseur n'est pas obligé de maintenir, de modifier ou d'ajouter certaines caractéristiques ou fonctionnalités du logiciel spécifiquement pour le client.

42.4 Le fournisseur peut exiger que le client modifie son système (équipement, logiciel et autres) si cela est nécessaire pour le bon fonctionnement d'une nouvelle version du logiciel.

Art. 43 Services de soutien

43.1 Si les services fournis par le fournisseur dans le cadre du contrat comprennent la fourniture d'une assistance aux utilisateurs et/ou aux administrateurs du logiciel, le fournisseur fournit, par téléphone ou par courrier électronique, des conseils sur l'utilisation et le fonctionnement du logiciel spécifié dans le contrat. Le fournisseur peut fixer des conditions concernant les qualifications et le nombre de personnes pouvant bénéficier de l'assistance. Le fournisseur traite les demandes d'assistance dûment justifiées dans un délai raisonnable, conformément à ses procédures habituelles. Le fournisseur ne garantit pas l'exactitude, l'exhaustivité ou la ponctualité des réponses ni l'assistance offerte. Les services d'assistance sont fournis les jours ouvrables pendant les heures de travail habituelles du fournisseur.

43.2 Si les services fournis par le fournisseur dans le cadre du contrat comprennent la fourniture de services de réserve, le fournisseur doit veiller à ce qu'un ou plusieurs membres du personnel soient disponibles aux jours et aux heures spécifiés dans le contrat. Dans ce cas, le client a le droit, en cas d'urgence, de faire appel au soutien des membres du personnel en attente en cas de dysfonctionnement grave du fonctionnement du logiciel. Le fournisseur ne garantit pas que tous les dysfonctionnements seront réparés rapidement.

43.3 La maintenance et les autres services convenus visés au présent chapitre sont exécutés à compter de la date de conclusion du contrat, sauf si les parties en ont convenu autrement par écrit.

Art. 44 Paiement

44.1 En l'absence d'un calendrier de paiement expressément convenu, tous les montants relatifs à la maintenance du logiciel et aux autres services visés au présent chapitre et prévus au contrat sont payables chaque mois civil à l'avance.

44.2 Les montants relatifs à la maintenance du logiciel et aux autres services visés au présent chapitre et fixés dans le contrat sont payables dès le début du contrat. Le paiement de la maintenance et des autres services est dû indépendamment du fait que le client utilise ou non le logiciel ou qu'il exerce ou non l'option de maintenance ou d'assistance.

Chapitre 7. Conseil et consultance

Les dispositions du présent chapitre "Conseil et consultance" s'appliquent en complément des dispositions générales des présentes conditions générales et des dispositions du chapitre "Prestation de services" si le fournisseur fournit des services dans le domaine du conseil et de la consultance.

Art. 450 Exécution de services de conseil et de consultation

45.1 Le délai de réalisation d'une mission dans le domaine du conseil et de la consultance dépend de divers facteurs et circonstances, tels que la qualité des données et des informations fournies par le client et la coopération du client et des tiers concernés. Sauf convention écrite contraire, le fournisseur ne s'engage donc pas à respecter un délai d'exécution de la mission à l'avance.

45.2 Les services du fournisseur ne doivent être exécutés que pendant les jours ouvrables habituels du fournisseur et pendant les heures de travail habituelles du fournisseur.

45.3 L'utilisation que le client fait des conseils et/ou d'un rapport de consultation émis par le fournisseur se fait toujours aux risques du client. La charge de la preuve que les services de conseil ou la manière dont ils sont exécutés ne sont pas conformes à ce qui a été convenu par écrit ou à ce qui peut être attendu d'un fournisseur compétent agissant raisonnablement incombe entièrement au client, sans préjudice du droit du fournisseur d'apporter la preuve du contraire par tous les moyens.

45.4 Sans l'autorisation écrite préalable du fournisseur, le client ne peut pas divulguer à des tiers le mode de travail, les méthodes et les techniques du fournisseur et/ou le contenu des conseils ou des rapports du fournisseur. Le client ne peut pas fournir les conseils ou les rapports du fournisseur à un tiers ou les rendre publics de quelque manière que ce soit.

Art. 46 Rapports

46.1 Le fournisseur doit informer périodiquement le client, de la manière convenue par écrit, de l'exécution des travaux. L'acheteur informe le fournisseur à l'avance et par écrit des circonstances importantes ou susceptibles de l'être, telles que la manière de faire rapport, les questions à traiter, la priorité de l'acheteur, la disponibilité des ressources et du personnel de l'acheteur, ainsi que les faits ou circonstances particuliers ou les faits ou circonstances dont le fournisseur n'a éventuellement pas connaissance. Le client doit veiller à ce que les informations fournies par le fournisseur soient davantage diffusées et notées au sein de l'organisation du client et qu'elles soient évaluées en partie sur la base de cette inspection, et il doit informer le fournisseur de cette inspection et de cette évaluation.

Art. 47 Paiement

47.1 En l'absence d'un échéancier de paiement expressément convenu, tous les montants relatifs aux services fournis par le fournisseur visés au présent chapitre sont payables chaque mois civil à terme échu.

Chapitre 8. Services de détachement

Les dispositions du présent chapitre "Services de détachement" s'appliquent en complément des dispositions générales des présentes conditions générales et des dispositions du chapitre "Prestations de services" si le fournisseur met à disposition un ou plusieurs de ses employés pour travailler sous la direction et la supervision du client.

Art. 48 Services de détachement

48.1 Le fournisseur doit mettre à disposition l'employé spécifié dans le contrat pour effectuer le travail sous la direction et la supervision du client. Les résultats des travaux sont dus aux risques du client. Sauf convention contraire écrite, l'employé doit être mis à la disposition du client 40 heures par semaine pendant les jours ouvrables habituels du fournisseur.

48.2 Le donneur d'ordre ne peut affecter le salarié mis à disposition à l'exécution d'un travail autre que le travail convenu que si le fournisseur a donné son accord préalable et écrit à l'exécution de cet autre travail

48.3 Le client ne peut détacher l'employé mis à la disposition d'un tiers pour effectuer un travail sous la direction et la supervision de ce tiers que si cela a été expressément convenu par écrit.

48.4 Le fournisseur s'efforce de faire en sorte que l'employé mis à disposition reste disponible pour effectuer le travail pendant la durée du contrat, pendant les jours convenus, sauf en cas de maladie ou si l'employé quitte le fournisseur. De même, si le contrat a été conclu en vue de l'exécution par une personne déterminée, le fournisseur a toujours le droit de remplacer cette personne par une ou plusieurs personnes ayant les mêmes qualifications.

48.5 Le client est en droit de demander le remplacement de l'employé mis à disposition (i) si l'employé mis à disposition ne satisfait manifestement pas aux exigences de qualité expressément convenues et que le client le fait savoir au fournisseur, en le justifiant, dans les trois jours ouvrables suivant le début des travaux, ou (ii) en cas de maladie prolongée de l'employé mis à disposition ou si l'employé quitte le fournisseur. Le fournisseur doit traiter cette demande sans délai et en priorité. Le fournisseur ne garantit pas que le remplacement soit toujours possible. Si le remplacement n'est pas possible ou n'est pas possible rapidement, les droits du client concernant la poursuite de l'exécution du contrat cessent d'être valables, de même que toutes les créances du client dues à l'inexécution du contrat. Les obligations de paiement du client concernant les travaux effectués restent pleinement applicables.

Art. 49 Durée du contrat de détachement

49.1 Par dérogation aux dispositions de l'article 4 des présentes conditions générales, si rien n'a été convenu entre les parties concernant la durée du détachement, le contrat de détachement est à durée indéterminée, auquel cas un délai de préavis d'un mois civil suivant toute durée initiale s'applique pour chaque partie. Le préavis de résiliation doit être donné par écrit.

Art.50 Durée de la semaine de travail, horaires et conditions de travail

50.1 Les heures de travail, les périodes de repos et la durée de la semaine de travail de l'employé mis à disposition doivent être les mêmes que les heures de travail, les périodes de repos et la durée de la semaine de travail habituelle du client. Le client garantit que les heures de travail, les périodes de repos et la durée de la semaine de travail sont conformes à la législation et à la réglementation applicables.

50.2 Le client doit informer le fournisseur d'un projet de fermeture temporaire ou définitive de son entreprise ou de son organisation.

50.3 Le client est tenu envers le fournisseur et l'employé mis à disposition de respecter la législation et la réglementation applicables en matière de sécurité et de conditions de travail sur le lieu de travail.

Art. 51 Rémunération des heures supplémentaires et temps de déplacement

51.1 Si, sur instruction ou à la demande du client, l'employé mis à disposition travaille plus d'heures par jour que le nombre d'heures de travail convenu ou habituel ou travaille des jours autres que les jours de travail habituels du fournisseur, le client est redevable du taux d'heures supplémentaires convenu pour ces heures ou, en l'absence d'un taux d'heures supplémentaires convenu, du taux d'heures supplémentaires habituel du fournisseur. Sur demande, le fournisseur informe le client des taux d'heures supplémentaires en vigueur.

51.2 Les frais et le temps de déplacement sont facturés au client conformément aux règles et normes habituelles du fournisseur. Sur demande, le fournisseur doit informer le client des règles et normes habituelles en vigueur à cet effet.

Art. 52 Responsabilité des bénéficiaires et autres responsabilités

52.1 Le fournisseur doit veiller à ce que les montants dus au titre de l'employé mis à disposition dans le cadre du contrat avec le client, en termes d'impôt sur les salaires, de cotisations d'assurance sociale et de taxe sur le chiffre d'affaires, soient payés à temps et dans leur intégralité. Le fournisseur garantit l'acheteur contre toute réclamation des autorités fiscales ou des organismes chargés d'appliquer la législation en matière d'assurance sociale en vertu du contrat avec l'acheteur, à condition que l'acheteur informe immédiatement le fournisseur par écrit de l'existence et du contenu de la réclamation et laisse au fournisseur le soin de régler la réclamation, y compris les dispositions prises à cet égard. Le client doit fournir les pouvoirs et les informations nécessaires au fournisseur et aider ce dernier à se défendre, si nécessaire au nom du client, contre ces réclamations.

52.2 Le fournisseur n'accepte aucune responsabilité quant à la qualité des résultats produits par les travaux effectués sous la gestion et la supervision du client.

Chapitre 9. L'éducation et la formation

Les dispositions du présent chapitre "Éducation et formation" s'appliquent en complément des dispositions générales des présentes conditions générales et des dispositions du chapitre "Prestations de services" si le prestataire fournit des services, sous quelque dénomination que ce soit et de quelque manière que ce soit (par exemple sous forme électronique), dans le domaine de l'éducation, de la formation, des ateliers, des séminaires et autres (ci-après dénommés "cours de formation").

Art. 53 Inscription et annulation

53.1 L'inscription à un cours doit se faire par écrit. L'inscription est obligatoire après confirmation par le fournisseur.

53.2 Le client est responsable du choix et de l'adéquation du cours de formation pour les participants. L'absence de connaissances préalables de la part d'un participant n'affecte pas les obligations du client au titre du contrat. Le client peut remplacer un participant au cours de formation par un autre participant avec l'autorisation écrite préalable du fournisseur.

53.3 Si, de l'avis du fournisseur, le nombre d'inscriptions le justifie, le fournisseur est en droit d'annuler la formation, de la combiner avec une ou plusieurs autres formations ou de la dispenser à une date ultérieure. Le fournisseur se réserve le droit de modifier le lieu du cours de formation. Le fournisseur est autorisé à modifier le cours de formation en termes d'organisation et de contenu.

53.4 Les conséquences de l'annulation de la participation à un cours de formation par le client ou les participants sont régies par les règles habituelles du fournisseur. Une annulation doit toujours être effectuée par écrit avant le début du cours de formation ou de la partie du cours de formation concernée. L'annulation ou la non-participation n'affecte pas les obligations du client en vertu du contrat.

Art. 54 Disposition du cours de formation

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

54.2 Le client doit informer les participants des obligations découlant du contrat et des règles de conduite et autres règles prescrites par le fournisseur pour la participation au cours de formation, et doit veiller au respect de ces obligations et règles.

54.3 Si le fournisseur utilise son propre équipement ou logiciel pour dispenser le cours de formation, il ne garantit pas que cet équipement ou logiciel est exempt d'erreurs et fonctionnera sans interruption. Si le fournisseur dispense le cours de formation dans les locaux du client, ce dernier doit s'assurer de la disponibilité d'un équipement et d'un logiciel fonctionnant correctement.

54.4 L'administration d'un examen ou d'un test ne fait pas partie du contrat.

54.5 Le client est redevable d'un paiement séparé pour la documentation, le matériel de formation ou les ressources de formation mis à disposition ou produits pour le cours de formation. La disposition précédente s'applique également aux certificats de formation ou aux copies de ces certificats.

54.6 Si la formation est dispensée sur la base d'un apprentissage en ligne, les dispositions du chapitre "Software as a Service (SaaS)" s'appliquent mutatis mutandis dans toute la mesure du possible.

Art. 55 Prix et paiement

55.1 Le fournisseur peut exiger que le client paie les montants dus avant le début de la formation. Le fournisseur peut exclure les participants du cours de formation si le client ne garantit pas le paiement dans les délais, sans préjudice des autres droits du fournisseur.

55.2 Sauf si le fournisseur a expressément indiqué que la formation est exonérée de la TVA au sens de l'article 11 de la loi de 1968 sur la taxe sur le chiffre d'affaires, le client est également redevable de la TVA sur le paiement. Le fournisseur a le droit d'adapter ses prix après la conclusion du contrat en cas de changement du régime de TVA pour les cours de formation établis en vertu ou en application de la loi.

Chapitre 10. Hébergement

Les dispositions du présent chapitre "Hébergement" s'appliquent en complément des dispositions générales des présentes conditions générales et des dispositions du chapitre "Prestation de services" si le fournisseur fournit des services, sous quelque dénomination que ce soit, dans le domaine de l'hébergement et des services connexes.

Art. 56 Services d'hébergement

56.1 Le fournisseur doit fournir les services d'hébergement convenus avec le client.

56.2 Si l'objet du contrat est de mettre à disposition de l'équipement de l'espace disque, le client ne doit pas dépasser l'espace disque convenu, à moins que le contrat ne prévoie expressément les conséquences de cette mise

à disposition. Le contrat ne prévoit la mise à disposition d'un espace disque sur un serveur spécifiquement réservé au client que si cela a été expressément convenu par écrit. Toute utilisation de l'espace disque, le trafic de données et tout autre chargement des systèmes et de l'infrastructure sont limités aux maximums convenus entre les parties. Le trafic de données qui n'est pas utilisé par le client au cours d'une période donnée ne peut être transféré à une période ultérieure. Si les maxima convenus sont dépassés, le fournisseur facture un montant supplémentaire conformément aux tarifs habituels.

56.3 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 à ce sujet, le client installe, organise, paramètre et règle lui-même les logiciels et les logiciels de support requis et, si nécessaire, modifier l'équipement, les autres logiciels et logiciels de support et l'environnement d'exploitation utilisés à cet égard, et réalise l'interopérabilité qu'il souhaite. Le fournisseur n'est pas tenu d'effectuer la conversion des données.

56.4 L'objet du contrat ne comprend la fourniture ou la mise à disposition de services de sauvegarde, d'urgence et de récupération que si cela a été expressément convenu par écrit.

56.5 Le fournisseur peut mettre temporairement hors service tout ou partie du service d'hébergement en vue d'une maintenance préventive, corrective ou adaptative. Le fournisseur ne doit pas permettre que la période d'indisponibilité du service dure plus longtemps que nécessaire et doit s'assurer, si possible, que cette période se situe en dehors des heures de bureau et, selon les circonstances, faire commencer cette période après consultation du client.

56.6 Si, en vertu du contrat, le fournisseur fournit des services au client en ce qui concerne un nom de domaine, tels que la demande, l'extension, la vente ou le transfert à un tiers, le client doit respecter les règles et la méthode de travail de l'organisme ou des organismes concernés. Sur demande, le fournisseur doit fournir au client une copie écrite des règles susmentionnées. Le fournisseur n'accepte expressément aucune responsabilité quant à l'exactitude et à l'opportunité de la fourniture des services ou à l'obtention des résultats escomptés par le client. Le client doit payer tous les frais liés à la demande et/ou à l'enregistrement conformément aux tarifs convenus ou, en l'absence de tarifs convenus, aux tarifs habituels du fournisseur. Le fournisseur ne garantit pas qu'un nom de domaine souhaité par le client sera accordé à ce dernier.

Art. 57 Avis et retrait

57.1 Le client doit à tout moment agir avec le soin nécessaire et dans le respect de la légalité envers les 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 commettre des actes criminels et de violer toute autre obligation légale.

57.2 Afin d'éviter la responsabilité envers des tiers ou d'en limiter les conséquences, le fournisseur est toujours en droit de prendre des mesures à l'égard d'un acte ou d'une omission de l'acheteur ou à ses risques. Si le fournisseur l'exige par écrit, le client doit effacer sans délai les données et/ou informations des systèmes du fournisseur. Si le client ne le fait pas, le fournisseur est autorisé à supprimer lui-même les données et/ou les informations ou à rendre impossible l'accès aux données et/ou aux informations, à sa discrétion. En outre, en cas de violation ou de violation imminente des dispositions du paragraphe 57.1, 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 de toute autre mesure 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 tenu de le faire à l'égard du client.

57.3 On ne peut attendre du fournisseur qu'il se fasse une opinion sur le bien-fondé des prétentions des tiers ou sur 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 documents justificatifs.

Chapitre 11. Achat d'équipement

Les dispositions du présent chapitre "Achat de matériel" s'appliquent en complément des dispositions générales des présentes conditions générales si le fournisseur vend du matériel, quelle que soit sa nature, et/ou d'autres articles (objets corporels) au client.

Art. 58 Achat et vente

58.1 Le fournisseur vend le matériel et/ou les autres articles selon la nature et le nombre convenus par écrit et le client achète ce matériel et/ou ces autres articles au fournisseur.

58.2 Le fournisseur ne garantit pas que l'équipement et/ou les articles seront, à la livraison, adaptés à l'utilisation réelle et/ou prévue par le client, sauf si les fins prévues ont été clairement spécifiées dans le contrat écrit sans réserve.

58.3 L'obligation de vente du fournisseur n'inclut pas le matériel d'assemblage et d'installation, les logiciels, les articles de consommation, les piles, les timbres, l'encre et les cartouches d'encre, les cartouches de toner, les câbles et les accessoires.

58.4 Le fournisseur ne garantit pas que les instructions de montage, d'installation et d'utilisation qui accompagnent l'équipement et/ou les articles sont exemptes d'erreurs et que l'équipement et/ou les articles présentent les caractéristiques indiquées dans ces instructions.

Art. 59 Livraison

59.1 Les équipements et/ou articles vendus par le fournisseur au client sont livrés au client départ entrepôt. Le fournisseur ne livre les articles vendus au client à un endroit désigné par ce dernier, ou ne fait livrer ces articles à l'endroit désigné, que si cela a été convenu par écrit. Dans ce cas, le fournisseur informe le client, si possible en temps utile avant la livraison, du moment où le fournisseur ou le transporteur engagé par le fournisseur a l'intention de livrer le matériel et/ou les articles.

59.2 Le prix d'achat du matériel et/ou des articles ne comprend pas les frais de transport, d'assurance, de transport et de levage, la location d'installations temporaires et autres. Le cas échéant, ces frais sont à la charge du client.

59.3 Si le client demande au fournisseur d'enlever des matériaux anciens (tels que réseaux, armoires, gaines de câbles, matériaux d'emballage et équipements)

ou si le fournisseur est légalement tenu de le faire, le fournisseur peut accepter cette demande au moyen d'une mission écrite à ses tarifs habituels. Si et dans la mesure où la loi interdit au fournisseur d'exiger un paiement (par exemple dans le cadre du système "vieux pour neuf"), le fournisseur n'exige pas, le cas échéant, de paiement du client.

59.4 Si les parties ont conclu un accord écrit à cet effet, le fournisseur installe, configure et connecte l'équipement et/ou les articles ou fait installer, configurer et connecter l'équipement et/ou les articles. L'obligation du fournisseur d'installer et/ou de configurer l'équipement n'inclut pas la conversion des données et l'installation de logiciels. Le fournisseur n'est pas responsable de l'obtention des licences requises.

59.5 Le fournisseur est toujours autorisé à exécuter le contrat sur la base de livraisons partielles.

Art. 60 Montage d'essai

60.1 Le fournisseur n'est tenu d'effectuer un montage d'essai sur l'équipement auquel le client s'intéresse que si cela a été convenu par écrit. Le fournisseur peut assortir un montage d'essai de conditions financières et autres. Un montage d'essai implique la mise à disposition temporaire de la version standard de l'équipement lors de l'approbation, à l'exclusion des accessoires, dans un espace mis à disposition par le client, avant la décision finale du client concernant l'achat ou non de l'équipement concerné. Le client est responsable de l'utilisation, de l'endommagement, du vol ou de la perte de l'équipement faisant partie d'un ensemble d'essais.

Art. 61 Exigences en matière de surface

61.1 Le client doit veiller à ce que l'espace soit conforme aux exigences spécifiées par le fournisseur pour l'équipement et/ou les articles, notamment en termes de température, d'humidité et d'espace technique.

61.2 Le client doit s'assurer que les travaux qui doivent être exécutés par des tiers, tels que les travaux de structure, sont exécutés de manière adéquate et dans les délais prévus.

Art. 62 Garantie

62.1 Le fournisseur s'efforce de réparer au mieux de ses possibilités les défauts de fabrication des équipements et/ou autres articles vendus, ainsi que des pièces fournies par le fournisseur dans le cadre de la garantie, dans un délai raisonnable et gratuitement si ces défauts sont signalés en détail au fournisseur dans un délai de trois mois suivant la livraison. Si, de l'avis raisonnable du fournisseur, la réparation n'est pas possible ou prend trop de temps, ou si la réparation entraîne des coûts disproportionnés, le fournisseur est autorisé à remplacer gratuitement le matériel et/ou les articles par d'autres matériels et/ou articles similaires, mais pas nécessairement identiques. La garantie n'inclut pas la conversion des données qui est nécessaire à la suite de la réparation ou du remplacement. Toutes les pièces remplacées sont la propriété du fournisseur. L'obligation de garantie cesse d'être applicable si les erreurs dans l'équipement, les articles ou les pièces sont entièrement ou partiellement le résultat d'une utilisation incorrecte, négligente ou incompétente ou de causes externes telles que l'incendie ou les dégâts des eaux, ou si le client apporte ou fait apporter des modifications à l'équipement ou aux pièces fournies par le fournisseur dans le cadre de la garantie sans l'autorisation de ce dernier. Le fournisseur ne doit pas refuser cette autorisation pour des motifs déraisonnables.

62.2 Toute réclamation ou autre réclamation pour non-conformité de l'équipement et/ou des articles livrés autres que celles prévues au paragraphe 62.1 sur lesquelles le client peut chercher à se fonder est exclue.

62.3 Le fournisseur facture les coûts des travaux et des réparations effectués en dehors du champ d'application de la présente garantie conformément aux tarifs habituels du fournisseur.

62.4 Le fournisseur n'a aucune obligation, quelle qu'elle soit, en vertu du contrat d'achat, en ce qui concerne les erreurs et/ou autres défauts signalés après la fin de la période de garantie visée au paragraphe 62.1.

Art. 63 Équipement provenant d'autres fournisseurs

63.1 Si et dans la mesure où le fournisseur vend du matériel de tiers, les conditions de vente de ce tiers s'appliquent dans les relations entre le fournisseur et l'acheteur en ce qui concerne le matériel au lieu des dispositions des présentes conditions générales qui diffèrent de ces conditions de vente, à condition que l'applicabilité des conditions de vente du tiers concerné ait été signalée à l'acheteur par le fournisseur par écrit et qu'en outre, un exemplaire des conditions de vente ait été mis à la disposition de l'acheteur avant ou lors de la conclusion du contrat ou lors de la conclusion du contrat. Par dérogation aux dispositions de la phrase précédente, le client ne peut invoquer le manquement du fournisseur à l'obligation d'information précitée si le client est une partie visée à l'article 235, paragraphe 1 ou paragraphe 3 du livre 6 du code civil néerlandais.

63.2 Si et dans la mesure où, pour quelque raison que ce soit, les conditions de tiers visées sont réputées non applicables ou sont déclarées inapplicables dans les relations entre l'acheteur et le fournisseur, les dispositions des présentes conditions générales s'appliquent intégralement.

Chapitre 12. Location de matériel

Les dispositions du présent chapitre "Location de matériel" s'appliquent en complément des dispositions générales des présentes conditions générales si le fournisseur loue du matériel, de quelque nature que ce soit, au client.

Art. 64 Location et location

64.1 Le fournisseur loue au client l'équipement et la documentation utilisateur associée spécifiés dans le contrat de location.

64.2 Cette location n'inclut pas la mise à disposition de logiciels sur des supports de données distincts. Elle n'inclut pas non plus la mise à disposition des biens de consommation nécessaires à l'utilisation de l'équipement, tels que les piles, l'encre et les cartouches d'encre, les cartouches de toner, les câbles et les accessoires.

64.3 Le loyer commence à la date à laquelle l'équipement est mis à la disposition du client.

Art. 65 Contrôle préalable

65.1 A titre de contrôle préalable, le fournisseur peut établir une description de l'état du matériel, y compris en termes de défauts constatés, en présence du client avant ou lors de la mise à disposition du matériel. Le fournisseur peut exiger que le client signe le rapport établi contenant cette description pour indiquer son accord avant de mettre le matériel à la disposition du client pour utilisation. Les défauts de l'équipement indiqués dans le procès-verbal précité sont à la charge du fournisseur. Si des défauts sont constatés, les parties conviennent de l'opportunité, des modalités et du délai

de réparation des défauts mentionnés dans le procès-verbal.

65.2 Si le client ne coopère pas correctement au contrôle préalable visé à l'article 65.1, le fournisseur a le droit d'effectuer ce contrôle préalable en dehors de la présence du client et d'établir lui-même le rapport. Ce rapport est contraignant pour le client.

65.3 Si un contrôle préalable n'est pas effectué, le client est réputé avoir reçu l'équipement en bon état et non endommagé.

Art. 66 Utilisation de l'équipement

66.1 Le client ne doit utiliser l'équipement que conformément à l'utilisation prévue dans le cadre du contrat et aux endroits spécifiés dans le contrat dans et pour sa propre organisation ou entreprise. L'utilisation de l'équipement par ou pour des tiers est interdite. Le droit d'utiliser l'équipement n'est pas transférable. Le client ne peut pas louer l'équipement à un tiers ou permettre à un tiers d'utiliser ou d'utiliser conjointement l'équipement.

66.2 Le client doit lui-même installer, assembler et rendre l'équipement prêt à l'emploi.

66.3 Le client ne peut pas utiliser l'équipement ou une partie de celui-ci comme garantie de quelque manière que ce soit ou disposer de l'équipement ou d'une partie de celui-ci d'une autre manière.

66.4 Le client doit utiliser l'équipement avec précaution et l'entretenir avec le soin nécessaire. Le client doit prendre des mesures adéquates pour éviter tout dommage. En cas de dommages à l'appareil, le client doit en informer le fournisseur sans délai. Le client est responsable envers le fournisseur des dommages causés à l'équipement. Le client est dans tous les cas responsable envers le fournisseur en cas de vol, de perte ou de détournement de l'équipement pendant la durée de la location.

66.5 Le client ne doit pas modifier entièrement ou partiellement l'équipement ou ajouter quelque chose à l'équipement. Si des modifications ou des ajouts ont néanmoins été effectués, le client doit annuler ou supprimer ces modifications ou ajouts au plus tard à la fin du contrat de location.

66.6 Les défauts dans les modifications ou ajouts apportés à l'équipement par ou sans les instructions du client et tous les défauts de l'équipement résultant de ces ajouts ou défauts ne sont pas des défauts au sens de l'article 204 du livre 7 du code civil néerlandais. L'acheteur ne peut faire valoir aucun droit à l'encontre du fournisseur en ce qui concerne ces défauts. Le fournisseur n'est pas tenu d'effectuer des travaux de réparation ou d'entretien en ce qui concerne ces défauts.

66.7 Le client n'a droit à aucune indemnisation en rapport avec les modifications ou les ajouts qu'il apporte à l'équipement loué et qui ne sont pas, pour quelque raison que ce soit, annulés ou retirés à la fin du contrat ou après.

66.8 Le client doit informer immédiatement le fournisseur par écrit de toute fixation de l'équipement. Cette communication doit indiquer l'identité de la partie qui procède à la saisie et la raison de cette saisie. Le client doit immédiatement soumettre le contrat de location à l'huissier de justice qui procède à la saisie pour inspection.

Art. 67 Entretien du matériel loué

67.1 Le client ne doit pas entretenir lui-même l'équipement loué ni le faire entretenir par un tiers.

67.2 Le client doit immédiatement faire connaître par écrit les défauts qu'il observe dans le matériel loué. Le fournisseur s'efforcera de réparer, dans un délai raisonnable, les défauts du matériel qui sont à sa charge par le biais d'une maintenance corrective. Le fournisseur a également le droit, mais non l'obligation, d'effectuer un entretien préventif de l'équipement. Si le client le demande, il doit donner au fournisseur la possibilité d'effectuer une maintenance corrective et/ou préventive. Les parties déterminent à l'avance, en concertation, les dates et les heures auxquelles l'entretien doit avoir lieu. Le client n'a pas droit à un équipement de remplacement pendant les périodes de maintenance.

67.3 L'obligation de réparer les défauts est exclue:

- la réparation des défauts que le client a acceptés lors de la conclusion du contrat de location;
- la réparation des défauts qui résultent de causes externes;
- la réparation des défauts qui peuvent être attribués au client, aux membres de son personnel et/ou à des tiers engagés par le client;
- la réparation des défauts qui résultent d'une utilisation négligente, incorrecte ou incompétente ou d'une utilisation contraire à la documentation;
- la réparation des défauts qui résultent d'une utilisation de l'équipement d'une manière contraire à l'utilisation prévue;
- la réparation des défauts qui résultent de modifications ou d'ajouts non autorisés apportés à l'équipement.

67.4 Si le fournisseur répare ou fait réparer les défauts visés à l'alinéa précédent, l'acheteur est redevable des frais liés aux travaux de réparation conformément aux tarifs habituels du fournisseur.

67.5 Le fournisseur est toujours en droit de décider de ne pas réparer les défauts et de remplacer le matériel par un autre matériel similaire, mais pas nécessairement identique.

67.6 Le fournisseur n'est jamais obligé de récupérer ou de reconstruire les données perdues.

Art. 68 Inspection finale et renvoi

68.1 Le client doit restituer le matériel au fournisseur dans son état d'origine à la fin du contrat de location. Le client prend en charge les frais de transport liés au retour.

68.2 Avant ou au plus tard le dernier jour ouvrable de la période de location, le client doit coopérer à une inspection finale conjointe de l'état de l'équipement. Les conclusions de cette inspection finale sont consignées dans un rapport établi conjointement par les parties. Ce rapport doit être signé par les deux parties. Si le client ne coopère pas à l'inspection finale, le fournisseur a le droit d'effectuer cette inspection en dehors de la présence du client et de rédiger lui-même le rapport. Ce rapport est contraignant pour le client.

68.3 Le fournisseur a le droit de faire réparer, aux frais et aux risques de l'acheteur, les défauts qui sont mentionnés dans le rapport de contrôle final et qui sont raisonnablement à sa charge. L'acheteur est responsable du préjudice subi par le fournisseur en raison de l'inutilité temporaire du matériel ou de l'impossibilité de louer le matériel.

68.4 Si le client n'a pas annulé une modification ou retiré un ajout qu'il a apporté à l'équipement à la fin de la période

de location, il est réputé avoir renoncé à tout droit à ces modifications et/ou ajouts.

Chapitre 13. Maintenance des équipements

Les dispositions du présent chapitre "Entretien du matériel" s'appliquent en complément des dispositions générales des présentes conditions générales et des dispositions du chapitre "Prestations de services" si le fournisseur entretient un matériel de quelque nature que ce soit pour le compte du client.

Art. 69 Services de maintenance

69.1 Le fournisseur doit effectuer l'entretien de l'équipement spécifié dans le contrat d'entretien, à condition que l'équipement soit installé aux Pays-Bas.

69.2 Le client n'a pas droit à un équipement de remplacement temporaire pendant la période où le fournisseur est en possession de l'équipement désigné pour subir une maintenance.

69.3 Le contenu et l'étendue des services de maintenance à effectuer et tout niveau de service applicable doivent être fixés dans un accord de maintenance écrit. En l'absence d'un contrat de maintenance écrit, le fournisseur est tenu de s'efforcer au mieux de ses possibilités de réparer les dysfonctionnements qui lui ont été dûment signalés par le client dans un délai raisonnable. Dans les présentes conditions générales, on entend par "dysfonctionnement" la non-conformité de l'équipement avec les spécifications de l'équipement expressément communiquées par écrit par le fournisseur ou la non-conformité de l'équipement aux spécifications sans interruption. Un dysfonctionnement ne s'applique que s'il peut être démontré par le client et est, en outre, reproductible. Le fournisseur a également le droit, mais non l'obligation, d'effectuer une maintenance préventive.

69.4 Le client doit informer le fournisseur d'un dysfonctionnement de l'équipement immédiatement après qu'il s'est produit au moyen d'une description détaillée.

69.5 Le client est tenu d'étendre la coopération requise par le fournisseur dans le cadre de l'entretien, y compris la cessation temporaire de l'utilisation de l'équipement. Le client doit permettre au personnel du fournisseur ou aux tiers désignés par le fournisseur d'accéder au lieu où se trouve l'équipement, étendre la coopération requise et mettre l'équipement à la disposition du fournisseur à des fins de maintenance.

69.6 Le client doit s'assurer qu'une copie de réserve complète et en bon état de fonctionnement de tous les logiciels et données enregistrés dans ou sur l'équipement a été effectuée avant de mettre l'équipement à la disposition du fournisseur pour la maintenance.

69.7 À la demande du fournisseur, un employé du client connaissant bien le sujet en question doit être présent pour consultation pendant l'exécution des travaux de maintenance.

69.8 Le client est autorisé à se connecter à l'équipement des équipements et des systèmes non fournis par le fournisseur et à installer des logiciels sur l'équipement.

69.9 Si, de l'avis du fournisseur, il est nécessaire, aux fins de la maintenance de l'équipement, de tester les connexions de l'équipement avec d'autres équipements ou logiciels, le client doit mettre à la disposition du fournisseur les autres équipements et logiciels concernés, ainsi que les procédures de test et les supports de données.

69.10 Le matériel d'essai qui n'est pas inclus dans la gamme normale d'équipements du fournisseur et qui est nécessaire à l'exécution de travaux de maintenance doit être mis à disposition par le client.

69.11 Le client supporte le risque de perte, de vol ou d'endommagement du matériel pendant la période où il est en possession du fournisseur aux fins de travaux d'entretien. Le client peut souscrire une assurance contre ce risque à sa discrétion.

Art. 70 Taxe d'entretien

70.1 Les frais d'entretien ne comprennent pas:

- les coûts de (remplacement) d'articles de consommation tels que batteries, timbres, encre et cartouches d'encre, toners, câbles et accessoires;
- les coûts de (remplacement) de pièces et de services d'entretien pour la réparation de dysfonctionnements qui ont été entièrement ou partiellement causés par des tentatives de réparation par des parties autres que le fournisseur;
- les travaux effectués pour réviser l'équipement;
- les modifications de l'équipement;
- le déplacement, la relocalisation, la réinstallation de l'équipement ou les travaux découlant de cette activité.

70.2 La taxe de maintenance est due indépendamment du fait que le client utilise ou non l'équipement ou exerce ou non l'option de maintenance.

Art. 71 Exclusions

71.1 Les travaux effectués pour rechercher ou réparer les dysfonctionnements qui sont le résultat d'erreurs de l'utilisateur, d'une utilisation incorrecte de l'équipement ou de causes externes telles que les défaillances du service internet, des connexions au réseau de données, des alimentations électriques ou des liaisons avec l'équipement, les logiciels ou les matériaux qui ne sont pas dans le champ d'application du contrat de maintenance, ou qui y sont liés, sont exclus des obligations du fournisseur dans le cadre du contrat de maintenance.

71.2 Les obligations alimentaires du fournisseur excluent les éléments suivants:

- la recherche ou la réparation de dysfonctionnements qui sont le résultat ou liés à un changement de l'équipement effectué par une partie autre que le fournisseur ou une partie agissant au nom du fournisseur;
- l'utilisation de l'équipement d'une manière contraire aux conditions applicables et le défaut d'entretien de l'équipement par le client en temps voulu. Les obligations de maintenance du fournisseur excluent également la recherche ou la réparation des dysfonctionnements liés aux logiciels installés sur l'équipement.

71.3 Si le fournisseur effectue une enquête et/ou des travaux d'entretien dans le cadre des exclusions énoncées à l'article 71.1 et/ou à l'article 71.2, il est en droit de facturer les coûts de cette enquête et/ou de ces travaux d'entretien conformément à ses tarifs habituels. Ce qui précède n'affecte pas les montants payables au fournisseur par le client dans le cadre des services de maintenance.

71.4 Le fournisseur n'est jamais obligé de récupérer des données qui ont été corrompues ou perdues à la suite de dysfonctionnements et/ou de maintenance.