

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DE SERVICE

### PRÉAMBULE

Le Prestataire a pour activité l'édition et la commercialisation de solution logicielle de gestion immobilière et la fourniture de prestations de services associées, conçus pour satisfaire les besoins du plus grand nombre d'utilisateurs.

Après avoir défini ses besoins en fonction de sa structure, de son organisation et de la connaissance de son personnel, le Client souhaite que le Prestataire lui fournisse des prestations relatives à la Solution Logicielle. Ces prestations peuvent être indifféremment des prestations de consulting, de développement, de formation, d'installation, d'assistance, ou tout autre type de prestations.

### 1. DÉFINITIONS

« **Adaptation** » : Le terme « Adaptation » recouvre tout développement spécifique, réalisation d'interfaces, modules ou autres réalisés par le Prestataire. Les Adaptations éventuellement réalisées au titre des présentes seront remises au Client exclusivement sous la forme de code objet, aucune disposition du présent contrat ne pouvant conduire à l'obligation pour le Prestataire de remettre les codes sources.

« **Personne Sanctionnée** » : Le terme désigne toute personne physique ou morale faisant l'objet de Sanctions Internationales ou étant visée par des mesures restrictives imposées par les autorités compétentes

« **Prestation(s)** » : Le terme « Prestation(s) » s'applique à toutes les interventions du Prestataire entrant dans le cadre de la mise en œuvre de la Solution Logicielle et réalisées au titre des présentes. Les Prestations peuvent notamment porter sur, l'installation de la Solution Logicielle, les études, préanalyses ou analyses relatives à la mise en œuvre de la Solution Logicielle, le paramétrage, les reprises des données, la réalisation d'Adaptations, la formation, l'assistance au démarrage (c'est-à-dire à la mise en exploitation de la Solution Logicielle), l'encadrement de projet et le support pour l'utilisation de la Solution Logicielle.

« **Sanctions Internationales** » : Le terme désigne les mesures restrictives édictées, administrées ou mises en application par le Conseil de Sécurité de l'Organisation des Nations-Unies, l'Union Européenne, la France, les États-Unis d'Amérique, ou, par toute autre autorité compétente, y compris d'autres États, ayant le pouvoir d'édicter de telles sanctions. Sans être exhaustive, ces mesures peuvent consister en des sanctions économiques, financières ou commerciales, telles que des embargos, des gels de fonds et de ressources économiques, ainsi que des restrictions sur les transactions avec des personnes physiques ou morales ou sur des biens ou territoires déterminés.

« **Solution Logicielle** » : Le terme « Solution Logicielle » s'applique aux progiciels, sous forme de code objet, commercialisés par le Prestataire et comprenant leur documentation associée et, le cas échéant, l'outil de développement et sa partie applicative, pour lesquels une licence est concédée au Client au titre d'un contrat distinct et préalablement accepté par le Client.

« **Territoire Sous Sanction** » : Le terme désigne tout pays ou territoire qui fait l'objet ou dont le gouvernement fait l'objet d'un régime de Sanctions Internationales, interdisant ou restreignant les relations avec ces pays, territoire ou gouvernement.

### 2. OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire fournit au Client les Prestations.

### 3. DOCUMENT CONTRACTUELS

Les documents contractuels contiennent les engagements des Parties.

Le Contrat est formé par les divers documents contractuels repris ci-après qui sont par ordre de priorité décroissant :

- Le présent Contrat ;
- Une éventuelle offre financière éditée par le Prestataire ;
- Les éventuels Bons de Commande dont les Parties sont convenues pour commander

certaines Prestations et qui portent la référence du présent Contrat,

- Eventuellement une annexe technique, jointe le cas échéant au Bon de commande.

En cas de contradiction entre les différents documents, priorité sera donnée au document listé au-dessus, par ordre de priorité décroissante.

Le présent Contrat annule et remplace tous accords, tous engagements écrits portant sur le même objet et qui lui seraient antérieurs.

Le Contrat et ses annexes expriment l'intégralité des obligations des Parties.

Aucune autre indication, aucun autre document ne pourra engendrer des obligations au titre du présent Contrat s'ils ne font l'objet d'un avenant signé par les deux Parties.

#### **4. DURÉE**

Le contrat prend effet à compter de sa date de signature par les Parties et restera en vigueur pour une période de douze (12) mois. Il sera ensuite tacitement reconductible pour des nouvelles périodes de douze (12) sauf résiliation adressée par l'une des Parties au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception et moyennant le respect d'un préavis de trois (3) mois avant la fin de la période de douze (12) mois en cours

Les articles 8, 9 et 11 des présentes continueront de produire leurs effets selon leurs propres termes après l'expiration du Contrat. L'expiration du Contrat ne dégage pas le Client de payer les sommes dues au titre du présent Contrat.

#### **5. DESCRIPTION DES PRESTATIONS**

Le Prestataire s'engage à réaliser les Prestations dans les conditions suivantes :

##### **5.1. Formation sur la Solution Logicielle**

Le Prestataire est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix. Les formations sont assurées sur la base des cours standards que le Prestataire a l'habitude de réaliser et qu'il propose régulièrement à l'ensemble de sa clientèle. Une journée de formation correspond à six (6) heures de cours.

Pour la qualité de la formation, le Client s'engage à ne pas dépasser le nombre de personnes convenu entre les Parties. En ce qui concerne la

formation, toute personne supplémentaire non prévue sur le bulletin d'inscription peut entraîner une majoration du tarif journalier en vigueur.

La formation est traditionnellement assurée dans les locaux du Client et avec les moyens logistiques qu'il fournit, sauf accord contraire entre les Parties dans le Bon de commande.

La réservation des journées de formation s'effectue par le Client qui envoie au Prestataire, quinze (15) jours avant la date prévue pour la session, un bulletin d'inscription dûment complété et signé par la personne responsable de la formation chez le Client sauf accord contraire des Parties.

La Prestation de formation comporte un contrôle de connaissances librement défini par le Prestataire.

Une feuille de présence doit être signée par chacun des participants.

Dans le cadre d'une session de formation pour une Solution Logicielle installée In Situ, si le Prestataire constate une absence ou une mauvaise installation de la Solution Logicielle ou du matériel fourni par le Prestataire, la formation pourra être annulée par le Prestataire. Le Prestataire sera en droit de facturer tout ou partie du prix de la formation annulée à titre de dommages et intérêts ou de faire réaliser, préalablement à la poursuite de la formation, l'installation conforme aux frais du Client.

Les prix mentionnés au Bon de commande sont valables jusqu'à la fin de l'année civile en cours.

L'annulation d'une journée de formation moins de cinq (5) jours ouvrés avant la date prévue pour la session, entraîne la facturation de celle-ci à hauteur de 100 %.

Les annulations doivent être faites par courrier ou courriel. La date à prendre en considération pour déterminer la période de cinq (5) jours correspond à la date d'arrivée chez le Prestataire du courriel ou du courrier.

##### **5.2. Installation de la Solution Logicielle**

La Prestation d'installation de la Solution Logicielle est effectuée par le Prestataire, si besoin en présence d'un interlocuteur technique du Client, dans le délai et suivant la procédure convenue avec le Client. Les jours de prestations comprennent 7 (sept) heures 30 (trente) de travail.

Un procès-verbal d'installation est signé par les Parties à la fin de la prestation d'installation. Toute modification de la configuration indiquée sur le procès-verbal d'installation doit être acceptée par le Prestataire.

Lors de l'intervention du Prestataire, le site du Client doit être opérationnel et l'ensemble de la configuration doit être disponible et en parfait état de marche. A défaut, le Prestataire facturera le temps passé à constater les défauts de préparation.

Le Client est seul responsable des opérations de migration de ses données et/ou fichiers, sauf si les Parties conviennent de faire réaliser cette opération par le Prestataire qui la facturera au tarif en vigueur.

Toute autre prestation que celle prévue dans le Bon de commande et réalisée par le Prestataire à la suite d'une demande du Client exprimée le jour de l'intervention, fait l'objet d'une facturation au tarif en vigueur.

L'annulation d'une Prestation d'installation de la Solution Logicielle moins de cinq (5) jours ouvrés avant la date prévue pour la prestation, entraîne la facturation de celle-ci à hauteur de 100 %.

Les annulations doivent être faites par courrier ou courriel. La date à prendre en considération pour déterminer la période de cinq (5) jours correspond à la date d'arrivée chez le Prestataire du courriel ou du courrier.

### 5.3. Consulting autour de la Solution Logicielle

Le Prestataire fournira au Client les Prestations de consulting demandé par le Client et/ou de développement et acceptées par le Prestataire. Les jours de prestations comprennent 7 (sept) heures 30 (trente) de travail.

Dans le cas d'une Prestation de reprise de données, celle-ci pourra éventuellement nécessiter la réalisation d'une étude de cadrage préalable. En tout état de cause, toute Prestation de reprise de donnée sera exclusivement limitée au seul périmètre des données de la Solution Logicielle concernée.

Suite à la réalisation d'une Prestation de consulting et notamment de la réalisation et livraison des Adaptations, il appartiendra au Client de procéder à la recette de chacune des Prestations et en particulier des lots constituants

lesdites Adaptations pour celles-ci. A défaut de réserve apportée par le Client par courriel au Prestataire dans le mois suivant la livraison de chacun des lots par le Prestataire, la recette définitive sera considérée comme acquise.

L'annulation d'une Prestation de consulting et/ou de développement sur le Progiciel moins de cinq (5) jours ouvrés avant la date prévue pour la prestation, entraîne la facturation de celle-ci à hauteur de 100 %.

Les annulations doivent être faites par courrier ou courriel. La date à prendre en considération pour déterminer la période de cinq (5) jours correspond à la date d'arrivée chez le Prestataire du courriel ou du courrier.

### 5.4. Support autour de la Solution Logicielle

Le Prestataire pourra également fournir des prestations ponctuelles de support autour de la Solution Logicielle et de son utilisation, et ce à la demande du Client.

Ces prestations seront facturées au temps passé sur la base des taux journaliers du Prestataire.

## **6. OBLIGATIONS DES PARTIES**

### 6.1. Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à :

- Réaliser l'ensemble des Prestations convenues en respectant les modalités définies dans le présent Contrat ;
- Notifier par écrit au Client tous les éléments, par lui connus, qui lui paraîtraient de nature à compromettre la bonne exécution des Prestations ;
- Soumettre au Client un devis et un délai prévisionnel d'exécution pour les Adaptations supplémentaires correspondant à des éléments d'analyse non demandés initialement, ou non prévus dans les fonctionnalités de la Solution Logicielle.

### 6.2. Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Respecter les prérequis techniques communiqués par le Prestataire ;
- Disposer d'un personnel qualifié ;
- Inscrire à des sessions de formation des personnes motivées et ayant un niveau de compétence suffisant ;

- Désigner au sein de son personnel un responsable disponible et investi d'un pouvoir de décision à l'égard des solutions proposées ;
- Fournir gratuitement, le cas échéant si besoin, le temps machine et le personnel nécessaires aux essais et à l'exploitation pour l'ensemble des Prestations ;
- En mode In Situ, assurer au personnel du Prestataire le libre accès aux locaux où la Solution Logicielle doit être installée et à ses logiciels en cas de besoin et mettre à disposition les infrastructures nécessaires au raccordement électrique, réseau et téléphonique du matériel utilisé dans la réalisation des Prestations, selon les éventuelles préconisations techniques indiquées par le Prestataire ;
- S'assurer que les structures de son entreprise tiennent compte des nouvelles conditions résultant de l'emploi de la Solution Logicielle et, le cas échéant, déterminer et prendre lui-même les mesures d'organisation ou de réorganisation nécessaires ;
- Apporter au Prestataire l'ensemble des éléments et informations nécessaires pour lui permettre la bonne exécution des Prestations ;
- Payer le prix convenu conformément à l'article 7 du présent contrat.

En mode In Situ, le Client est en outre responsable de la protection des données collectées et enregistrées.

### 6.3. Obligations communes

La durée prévisionnelle des Prestations est établie d'un commun accord entre les Parties comme correspondant à une prévision réaliste en fonction des informations communiquées au Prestataire par le Client et notamment sa couverture fonctionnelle initiale. En conséquence, l'affinement des besoins du Client peut entraîner une évolution de l'estimation des charges liées à la réalisation des Prestations. Elle fait l'objet d'un suivi périodique par les équipes des Parties en charge de la réalisation des Prestations.

Le seul dépassement de ces délais n'entraîne pas présomption de faute de la part du Prestataire dans l'exécution de ses obligations.

Les Parties sont d'accord que la bonne tenue du calendrier prévisionnel dépend de la disponibilité

du personnel, des logiciels, des locaux et des données que chacune d'entre elles prend l'obligation de fournir au titre du présent contrat.

Pour une bonne exécution des présentes, le Client s'oblige à collaborer activement, régulièrement et loyalement avec le Prestataire. A ce titre le Client s'engage à mettre à la disposition du Prestataire toutes les informations et tous les documents nécessaires à la réalisation des Prestations prévues dans de bonnes conditions et faire connaître au Prestataire toutes les difficultés dont il pourrait avoir connaissance ou que la connaissance de son domaine d'activité lui permet d'envisager, et ce au fur et à mesure de l'exécution des Prestations.

## 7. MODALITÉS FINANCIÈRES

Le prix et le budget correspondant aux Prestations commandées est défini en fonction des taux journalier fixés par le Prestataire ou selon une éventuelle offre financière ou un éventuel Bon de Commande. Celui-ci pourra varier en fonction de la méthodologie adoptée par le Prestataire pour la réalisation des Prestations. Les prestations peuvent notamment faire l'objet d'une facturation en mode régie sur la base des taux journaliers fixés par le Prestataire.

Dans l'hypothèse où les Prestations commandées n'auraient pas été exécutées dans un délai d'un (1) an suivant leur commande et dont la cause est imputable au Client, l'accord de l'Editeur sur le prix sera révoqué et ce dernier se réservera le droit, d'appliquer aux Prestations ses nouveaux tarifs en vigueur à date.

Les Prestations sont réglées sur la base d'une facturation mensuelle établie par le Prestataire et récapitulant les Prestations effectuées au cours du mois écoulé, les dates et le type de prestataire (senior ou autre). Les Parties peuvent convenir d'un rythme de facturation différent sous réserve de précision dans une offre financière dédiée ou dans un Bon de commande.

Par dérogation au précédent paragraphe, les développements d'Adaptations faisant l'objet de forfaits convenus au préalable entre le Prestataire et le Client, et dont le montant est supérieur à 2.500 € seront facturés poste par poste comme suit :

- 50 % à la commande
- 50 % à la livraison

Les frais et temps de déplacement et d'hébergement sont à la charge du Client et sont facturés au forfait. A défaut de telles dispositions, ces frais et temps sont facturés au réel sur la base de justificatifs. Sont également mis à la charge du Client, tous les frais liés aux prestations de formation tels que les frais d'envoi et de reproduction des supports de cours.

Les conditions de paiement sont à trente (30) jours suivant la date de facture par virement, ou tout autre moyen de paiement dématérialisé de type prélèvement automatique, etc...

Tout retard de paiement donnera lieu, huit (8) jours après mise en demeure restée infructueuse, à l'application de pénalités de retard, au taux de trois fois le taux d'intérêt légal, calculées par jour de retard, en sus de la pénalité forfaitaire fixée par décret.

En cas de non-paiement d'une facture à son échéance, le Prestataire pourra, sans mise en demeure préalable, exiger le paiement immédiat de toutes sommes lui restant dues par le Client. Le Prestataire disposera alors du droit de suspendre l'exécution de ses Prestations telles que prévues dans le présent contrat jusqu'au règlement par le Client de la facture en cause. Les Parties conviennent que cette suspension ne peut être considérée comme une résiliation du contrat du fait du Prestataire, ni ouvre un quelconque droit à indemnisation pour le Client.

Aucune compensation ne pourra intervenir sans l'accord formalisé du Prestataire.

## **8. DROIT CONCÉDÉS**

### **8.1. Droits concédés sur les supports documentaires**

Sous réserve du paiement des Prestations, le Prestataire concède au Client le droit de reproduire les documents remis dans le cadre de la formation en autant d'exemplaires qu'il le désire à condition que ce soit pour ses besoins propres et uniquement pour les personnes employées par le Client et travaillant dans le domaine qui a fait l'objet de la formation. Tous les supports documentaires communiqués à l'issue des formations sont et demeurent la propriété du Prestataire. En outre, le Client devra faire figurer sur toute copie toutes les mentions de propriété et/ou de copyright qui seraient portées sur les documents remis par le Prestataire.

### **8.2. Droits concédés sur les Adaptations**

En cas de réalisation d'Adaptations par le Prestataire, ce dernier concède, par les présentes, au Client :

- Un droit non exclusif et non transférable d'utilisation des Adaptations réalisées dans le cadre de ce contrat sur la configuration matérielle du Client ou sur la configuration mise à sa disposition en mode SaaS ;
- Un droit de copie des Adaptations à des fins de sauvegarde ou d'archivage ;
- Un droit de combinaison avec d'autres progiciels.

La licence d'utilisation des Adaptations concédée dans le cadre des présentes sera effective dès paiement des Prestations au Prestataire et restera en vigueur aussi longtemps que le Client en continuera l'utilisation.

Les Adaptations réalisées sont et resteront, en toute circonstance, la propriété du Prestataire.

## **9. GARANTIE ET RESPONSABILITÉ**

### **9.1. Garantie**

Le Prestataire s'engage à accomplir les Prestations conformément aux règles de l'art de sa profession, à son savoir-faire, son expérience, et à son expertise.

Dans le cadre des Prestations exécutées au titre d'intervention sur site ou à distance, le Prestataire n'est tenu qu'à une obligation de moyens. En cas de Prestations non conformes, le Prestataire réalisera à nouveau les services dus, et, dans les cas où le Prestataire ne pourrait fournir ces services, il remboursera le montant éventuellement déjà versé pour la commande non réalisée.

Les garanties ci-dessus sont limitatives et le Prestataire ne garantit pas la correction de toutes les erreurs, ni que les Adaptations fonctionneront de manière ininterrompue ou exempte d'erreurs, ni leur aptitude à satisfaire les objectifs particuliers du Client. A ce titre, les Parties écartent expressément au titre du présent contrat, et le Client l'accepte, l'application des dispositions légales relatives à la garantie pour les défauts ou vices cachés des Adaptations.

### **9.2. Responsabilité**

Le Prestataire ne sera pas tenu pour responsable de tout retard intervenu dans

l'exécution des Prestations. En outre, la responsabilité du Prestataire ne peut être engagée en cas d'application inconsiderée ou d'absence d'application des conseils d'utilisation fournis dans le cadre de l'assistance ou de conseils n'émanant pas du Prestataire lui-même.

En aucun cas, le Prestataire ne pourra être déclaré responsable du fait de la destruction ou de la détérioration de fichiers ou de programmes. Pour une Prestation réalisée sur le système d'information du Client, Il est de sa responsabilité de se prémunir contre ces risques en effectuant les sauvegardes nécessaires.

Il est par ailleurs expressément convenu que la responsabilité du Prestataire ne peut en aucun cas être recherchée pour tout dommage indirect pouvant survenir lors du déplacement et de l'intervention sur site de l'un de ses préposés.

En aucun cas, le Prestataire n'est responsable à l'égard du Client ou de tiers, des préjudices indirects tels que pertes d'exploitation, préjudices commerciaux, perte de clientèle, perte de commande, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, atteinte à l'image de marque, pertes de données et/ou de fichiers.

En tout état de cause et quel que soit le fondement de la responsabilité du Prestataire, et ce y compris au titre de la loi n°98-389 du 19 mai 1998, les dommages et intérêts et toutes réparations dues par le Prestataire au Client, toutes causes confondues, ne pourront excéder les sommes versées par le Client au titre du Bon de commande concerné.

Par ailleurs, en cas de dommage corporel causé par le Prestataire ou l'un de ses préposés, le Prestataire indemniserà la victime conformément aux dispositions légales applicables.

Il est expressément convenu entre les Parties et accepté par le Client que les stipulations de la présente clause continueront à s'appliquer même en cas de résolution des présentes constatée par une décision de justice devenue définitive.

Les dispositions des présentes conditions établissent une répartition des risques entre le Prestataire et le Client. Le prix reflète cette répartition ainsi que la limitation de responsabilité décrite.

## **10. RÉSILIATION**

En cas de manquement par l'une des Parties à une obligation prévue au présent contrat, non réparé dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement en cause, l'autre Partie pourra faire valoir la résiliation du contrat, sans préjudice de tout dommage et intérêt auquel elle pourrait prétendre en vertu des présentes sous réserve d'avoir diligenter une recherche de règlement à l'amiable du litige avec l'autre Partie

En outre, en cas de non règlement de sommes dues par le Client, ne faisant pas l'objet de réserves motivées, et signifiées explicitement au Prestataire, ce dernier pourra résilier le contrat de plein droit, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant au Client le manquement en cause, ceci n'empêchant pas le Prestataire de tout mettre en œuvre pour recouvrer ses créances.

## **11. CONFIDENTIALITÉ**

Chacune des Parties s'oblige, en ce qui concerne la teneur des dispositions du Contrat, ainsi que les informations de l'autre Partie dont elle peut avoir connaissance dans le cadre de l'exécution du Contrat, dès lors que ces informations ont un caractère sensible sur un plan économique, technique ou commercial, ou déclarées comme telles par l'une ou l'autre des Parties, à les garder strictement confidentielles et s'abstenir de les communiquer à quiconque, sauf aux fins strictement nécessaires à la bonne exécution du contrat, et à s'abstenir de les exploiter, directement ou indirectement, ou permettre leur exploitation par un tiers sous leur contrôle, à toute fin autre que la bonne exécution du contrat.

Dans le cadre d'une activité professionnelle, le Client s'engage à prendre, à l'égard de son personnel et de toute personne extérieure qui aurait accès à la Solution Logicielle, toutes les mesures nécessaires pour assurer le secret, la confidentialité et le respect des droits de propriété de la Solution Logicielle.

La Solution Logicielle et sa documentation sont désignés comme étant confidentiels.

Les Parties seront liées par la présente obligation aussi longtemps que les données concernées ne seront pas devenues publiques, sauf accord préalable et exprès de la Partie concernée relatif à une levée de la confidentialité.

## **12. TRAITEMENT DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

Les traitements de données à caractère personnel seront réalisés dans les conditions définies en Annexe 1 du présent Contrat.

## **13. FORCE MAJEURE**

La responsabilité des Parties sera entièrement dérogée si l'inexécution, par l'une ou l'autre, d'une partie ou de la totalité des obligations mises à sa charge résulte d'un cas de force majeure.

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendent l'exécution du contrat et les Parties se réunissent afin de déterminer les modalités de poursuite de leurs relations.

Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à deux(2) mois, le présent contrat sera résilié automatiquement, sauf accord contraire entre les Parties.

De façon expresse sont considérés comme cas de force majeure ou de cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Tribunaux Belges : blocage, perturbation ou encombrement des réseaux de télécommunication, mauvaise qualité du courant électrique, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, intempéries, épidémies, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, ainsi que les modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation.

## **14. NON-SOLLICITATION**

Sauf dispositions écrites contraires, le Client assure la maîtrise d'œuvre des Prestations effectuées dans le cadre de ce contrat. Le Prestataire garantit qu'il exécute ses Prestations par l'intermédiaire d'un personnel qualifié, dans les conditions prévues par la loi, et qu'il ne se trouve pas frappé par les dispositions du Code du travail qui interdisent le travail clandestin ou irrégulier.

Le Client renonce à engager ou faire travailler, directement ou par personne interposée, tout collaborateur du Prestataire, quelle que soit sa spécialisation et même si la sollicitation initiale est formulée par ledit collaborateur.

Toute rémunération occulte est également interdite.

Cette renonciation est valable pendant toute la durée du contrat et pendant une durée de deux (2) ans commençant à l'expiration de ce dernier.

Dans le cas où le Client ne respecterait pas cette obligation, il s'engage à dédommager le Prestataire en lui versant immédiatement une somme forfaitaire égale aux appointements bruts que ce collaborateur aura perçus pendant les douze (12) mois précédant son départ.

## **15. CESSION**

Le présent contrat ne peut, en aucun cas, faire l'objet par le Client d'une cession totale ou partielle, à titre gratuit ou onéreux.

## **16. RESPECT DES SANCTIONS INTERNATIONALES**

Le Client déclare respecter l'ensemble des lois et réglementations relatives aux Sanctions Internationales. Il garantit qu'à sa connaissance, ni lui-même, ni les sociétés qu'il contrôle directement ou indirectement, ni aucun de ses représentants légaux, administrateurs, dirigeants, employés ou sous-traitants :

- (a) ne sont des Personnes Sanctionnées ;
- (b) ne sont détenus ou contrôlés par une Personne Sanctionnée
- (c) ne sont situés, constitués ou résidents dans un Territoire Sous Sanction ;
- (d) ne sont engagés dans des activités avec une Personne Sanctionnée ;
- (e) n'ont reçu de fonds ou d'autres actifs d'une Personne Sanctionnée ;
- (f) ne sont impliqués dans des activités avec une personne située, constituée ou résidente dans un Territoire Sous Sanction.

Le Client s'engage à informer sans délai le Prestataire de tout fait qui pourrait rendre inexacte l'une des déclarations faites en application des présentes concernant les Sanctions Internationales.

Toute clause du présent Contrat qui se révélerait contraire aux dispositions des Sanctions Internationales sera réputée inapplicable.

En cas de modification de la situation du Client ou de tout évènement porté à la connaissance du Prestataire qui contreviendrait aux déclarations susmentionnées ou rendrait celles-ci inexactes, le Contrat pourra être résilié conformément aux dispositions de l'article « RESILIATION ». Ce manquement sera considéré comme irrémédiable aux fins de l'exercice des droits du Prestataire.

Les engagements souscrits par le Client au titre du présent article ne pourront être soumis à aucune limitation de responsabilité de la part du Client.

### **17. MODIFICATIONS DES PRESTATIONS**

Les demandes de modifications du Client relatives aux Prestations accomplies en application du présent contrat seront effectuées par écrit. Cette condition s'applique de façon générale à toute demande de modification, y compris les changements de planification ou de spécification. Un nouveau devis sera alors présenté par le Prestataire au Client.

### **18. ENGAGEMENTS DES PARTIES**

Les Parties conviennent que la validation du bon de commande, la conclusion et le renouvellement du Contrat, ainsi que le paiement des redevances et/ou des factures émises, signifient que le Client a pris connaissance et a accepté les conditions générales en vigueur à la date de cette validation, conclusion, renouvellement ou paiement. Le Client est informé que ces conditions générales sont accessibles sur le site [www.solare-it.com](http://www.solare-it.com). Les versions antérieures des conditions générales sont également disponibles sur le site [www.solare-it.com](http://www.solare-it.com). Les Parties conviennent que cette mise à disposition est réalisée que dans un but informatif.

Il est entendu que les présentes conditions générales prévalent sur tout document unilatéral de l'une des Parties, y compris le bon de commande du Client. Les éventuelles conditions spécifiques prévues au Bon de Commande dûment signé par les deux Parties seront toutefois applicables aux Prestations exclusivement désignées dans ledit document. Toute annotation particulière rajoutée de manière manuscrite par le Client n'aura de valeur que si elle est acceptée expressément par le Prestataire.

### **19. RENONCIATION**

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause. Le Client renonce irrévocablement à toute demande, réclamation, droit ou action à l'encontre du Prestataire ayant trait à l'exécution du présent contrat et qui serait formulée plus de douze (12) mois après le fait générateur, et de ce fait, renonce irrévocablement à introduire toute action devant toute juridiction sur cette base à l'encontre du Prestataire ou de l'une quelconque des sociétés du groupe auquel il appartient.

### **20. RÉFÉRENCES**

Le Prestataire se réserve la possibilité de faire figurer le nom du Client sur une liste de références.

### **21. NULLITÉ PARTIELLE**

La déclaration de nullité ou d'inefficacité d'une quelconque stipulation du présent contrat n'entraîne pas de plein droit la nullité ou l'inefficacité des autres stipulations sauf si l'équilibre du contrat s'en trouve modifié.

### **22. TOLÉRANCE**

Les Parties conviennent réciproquement que le fait, pour l'une des Parties de tolérer une situation, n'a pas pour effet d'accorder à l'autre Partie des droits acquis. De plus, une telle tolérance ne peut être interprétée comme une renonciation à faire valoir les droits en cause.

### **23. LOI ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE**

Le présent Contrat est soumis à la Loi Belge.

EN CAS DE LITIGE, ET APRES UNE TENTATIVE DE RECHERCHE D'UNE SOLUTION AMIABLE, COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AUX TRIBUNAUX DE BRUXELLES. LA PROCEDURE AURA LIEU EN LANGUE FRANCAISE.

\*\*\*

## ANNEXE 1

### CONDITIONS RELATIVES AUX TRAITEMENTS DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL APPLICABLES A LA SOLUTION LOGICIELLE INSTALLEE CHEZ LE CLIENT AINSI QU'AUX SERVICES ASSOCIES

Les Parties reconnaissent que l'Editeur, afin d'exécuter ses obligations aux termes du présent Contrat, aura accès et traitera des données à caractère personnel fournies par le Client en qualité de sous-traitant au sens de la réglementation. Le Client s'engage à alerter sans délai l'Editeur en cas d'évolution des services demandés par le Client, entraînant ou risquant d'entraîner un changement de statut du Prestataire au regard de la réglementation.

La présente annexe a pour objectif de définir les conditions dans lesquelles l'Editeur, sous-traitant dans le traitement de données, s'engage à effectuer pour le compte du Client, responsable de traitement, les opérations de traitement de données à caractère personnels définies ci-après.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les Parties s'engagent à respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur et en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le RGPD) qui sera pleinement applicable aux Parties à compter du 25 mai 2018.

La présente annexe définit également les conditions dans lesquelles l'Editeur, en dehors de toute Prestation de service, est amené à traiter, en tant que Responsable de Traitement, les Données internes du Client, et ce à des fins de gestion de la relation commerciale et dans le strict respect des dispositions du RGPD.

#### Article 1. Définitions

« **Responsable de Traitement** » désigne la personne physique ou morale qui, seule ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement des données personnelles.

« **Données personnelles** » désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable (la Personne concernée) ; Est réputée être une "personne physique identifiable" une personne physique qui

peut être identifiée, directement ou indirectement.

« **Personne concernée** » désigne la personne à laquelle se rapportent les données qui font l'objet du Traitement.

« **Traitement des données personnelles** » ou « **Traitement** » désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel.

« **Sous-traitant** » désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des Données à caractère personnel pour le compte du Responsable de Traitement.

#### Article 2. Description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance

L'Editeur est autorisé à traiter pour le compte du Client les données à caractère personnel nécessaires pour fournir le ou les service(s) de déploiement, de formation et d'assistance sur ses solutions. L'intégralité des services commandés sont décrits dans les Bons de Commande et ou Conditions Particulières approuvés par le Client.

La nature des opérations réalisées sur les données est la consultation, la modification, l'effacement ou la destruction ainsi que le verrouillage.

La ou les finalité(s) du traitement sont nécessaires à la fourniture des services commandés tels que décrits dans le Contrat.

Les données à caractère personnel traitées sont celles qui sont collectées par le Client et mises à disposition du Prestataire le temps du traitement à réaliser sur la base de données pour les besoins de réalisations des prestations de déploiement, formation, assistance ou tout autre service commandé dans les Bons de Commande et/ou Conditions Particulières approuvés par le Client.

Les catégories de données personnelles concernées sont celles qui sont traitées dans le cadre des fonctionnalités de la Solution Logicielle et qui sont renseignées dans la Documentation.

Si le Client utilise les services pour traiter d'autres données ou catégories de données à caractère personnel ou pour d'autres traitements

ou finalités que listées ci-avant, le Client le fait à ses risques et périls et l'Editeur ne peut être tenu pour responsable en cas de manquement à la réglementation.

### **Article 3. Obligations du Client, Responsable de Traitement des Données**

Le Client s'engage à :

- Fournir aux Personnes concernées l'information relative aux opérations de Traitement de Données qu'il réalise et ce, dès la collecte des Données ;
- Dans le cas où le Traitement repose sur le consentement de la Personne concernée, être en mesure de démontrer que la Personne concernée a donné son consentement au Traitement de Données la concernant et qu'elle a été informée de son droit de le retirer à tout moment ;
- Superviser le Traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du Prestataire ;
- Fournir au Prestataire toutes les instructions documentées par écrit relatives au Traitement des Données personnelles. Les Parties conviennent que toute demande du Client excédant ou modifiant les instructions de traitement font l'objet d'un devis séparé. Toute instruction non documentée par écrit ou non conforme à la réglementation n'est pas prise en compte.

La Solution Logicielle mise à disposition du Client en mode in situ par l'Editeur, peut contenir des champs libres qui ne sont pas destinés à contenir des données personnelles et notamment des données sensibles. De ce fait, le Client s'engage à mettre en place, toute mesure organisationnelle et/ou technique pour s'assurer de l'utilisation conforme de ces champs par rapport au RGPD. En aucun cas l'Editeur ne pourra engager sa responsabilité en cas d'utilisation non-conforme de ces champs.

### **Article 4. Obligations du Prestataire, Sous-traitant dans le Traitement des Données**

L'Editeur s'engage à :

- Traiter les données à caractère personnel pour les seules finalités et dans les conditions convenues dans ce Contrat afin de fournir les services et remplir ses obligations au titre du présent Contrat

- Traiter les données conformément aux instructions documentées du responsable de traitement. Si l'Editeur considère qu'une instruction constitue une violation de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, il en informe immédiatement le responsable de traitement. En outre, si l'Editeur est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il informera le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public
- Garantir la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent Contrat dans les conditions décrites au paragraphe "Mise en œuvre de mesures de sécurité techniques et organisationnelles"
- Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut

#### **4.1 Respect des instructions du Client, Responsable de traitement**

Les Parties conviennent que le Client en sa qualité de Responsable de Traitement conserve l'entière responsabilité des Données personnelles qui sont stockées dans les bases de dont il demeure pleinement propriétaire.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, l'Editeur peut être amené à procéder, pour le compte du Client, à un Traitement de Données à caractère personnel dans le cadre des opérations de maintenance, de déploiement ou de formation sur la Solution Logicielle.

#### **4.2 Accompagnement du Client dans le respect de ses propres obligations**

Moyennant une facturation sur la base du temps passé, l'Editeur, dans la mesure du possible, :

- Aide le Client pour la réalisation d'analyses d'impacts relatives à la protection des Données, lorsque cette analyse s'avère nécessaire ;
- Aide également le Client pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle de protection des Données ;

- Met à la disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris inspections, par le Responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

### **4.3 Mise en œuvre de mesures de sécurité techniques et organisationnelles**

L'Editeur met en place les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour traiter les Données personnelles contenues dans les bases de données de propriété du Client qu'il peut être amené à traiter dans le cadre des prestations de maintenance, de formation ou de déploiement de la Solution Logicielle qu'il commercialise.

L'Editeur s'engage en particulier à garantir la confidentialité des Données fournies par le Client au Prestataire dans le cadre de l'exécution des services :

- en ne permettant d'y accéder ou d'en avoir communication qu'aux seules personnes (y compris s'il s'agit de ses employés, ou le cas échéant de sous-traitants ou autres prestataires, en ce inclus ses propres conseils) qui justifient d'une nécessité au regard de leurs fonctions à y avoir accès ou d'en avoir communication pour les besoins de l'exécution du Contrat ;
- en prévoyant expressément dans les contrats qui lient l'Editeur à celles de ces personnes qui sont ses employés, ou le cas échéant ses sous-traitants ou autres prestataires, en ce inclus ses propres conseils, des clauses de confidentialité reprenant les exigences de celles prévues à la charge du Prestataire au titre du Contrat.

### **Article 5. Sous-traitance**

L'Editeur peut faire appel à un autre sous-traitant pour mener à bien des activités de Traitement spécifiques (tel que notamment l'hébergement). Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'un ou plusieurs sous-traitants. Le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Passé ce délai, le Client sera réputé avoir accepté cette modification.

L'Editeur s'assure que les sous-traitants ultérieurs présentent les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière et respectent l'ensemble des obligations lui incombant au titre du RGPD.

L'Editeur demeure pleinement responsable à l'égard du Client pour tout traitement effectué par le sous-traitant ultérieur en violation des obligations des présentes.

Tout refus d'un ajout ou d'un remplacement d'un sous-traitant devra être fait l'objet d'une justification de bonne foi du Client.

En cas de refus d'un ajout ou d'un remplacement d'un sous-traitant par le Client, le Contrat pourra être résilié par le Client, cette résiliation ne pouvant être assimilée en aucun cas à une résiliation pour manquement du Prestataire.

### **Article 6. Droit d'information des Personnes concernées**

Il appartient au Client de fournir l'information aux Personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

Le Client indemnise pleinement l'Editeur en cas de condamnation de ce dernier pour manquement à la réglementation résultant du droit d'information des Personnes concernées.

### **Article 7. Notification des violations de Données à caractère personnel**

L'Editeur notifie au Client toute faille de sécurité et/ou fuites de Données ayant entraîné une violation de Données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir connaissance et ce, par un mail écrit envoyé à trois collaborateurs du Client.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente, au plus tard dans les soixante-douze (72) heures après en avoir eu connaissance.

### **Article 8 Registre des catégories d'activité de Traitement**

Conformément à l'article 30§2 du RGPD, l'Editeur tient par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de Traitement effectuées pour le compte du Responsable de Traitement.

### **Article 9. Transfert de Données**

L'Editeur s'engage à ne pas permettre l'accès, ni ne procéder à aucune transmission, extraction, communication, copie ou autre transfert, quelle qu'en soit la forme, de Données Personnelles vers un destinataire situé dans un État hors de l'Union Européenne, sauf à ce que :

- Le Client ait préalablement donné son accord écrit et exprès ;
- l'État dans lequel se situe le destinataire, ainsi que tout autre destinataire ultérieur, soit reconnu comme assurant un niveau adéquat de protection au sens du RGPD ou, qu'à défaut d'une telle reconnaissance, le transfert soit encadré par des garanties appropriées sous la forme soit de clauses contractuelles types de protection des Données Personnelles dûment validées par la Commission Européenne ou par une autorité nationale de protection d'un État membre, soit de règles d'entreprises contraignantes dûment approuvées par l'autorité nationale de protection compétente et ;

Dans le cadre des finalités définies ci-dessus, le Client accepte que les Données à caractère personnel susvisées le concernant soient transférées par l'Editeur à ses filiales, toutes situées dans l'Union Européenne pour les besoins de l'exécution du Contrat.

### **Article 10. Délégué à la Protection des Données**

Le Client est informé que l'Editeur a désigné un délégué à la protection des données dont le nom et les coordonnées sont accessibles sur demande.

Toutes questions ou demandes relatives à la protection des Données personnelles devront être adressées par courriel à l'adresse communiquée le cas échéant.

### **Article 11. Sort des Données**

Une fois la prestation de déploiement, formation ou d'assistance concernée achevée, l'Editeur s'engage, à détruire toutes les Données personnelles qui lui auraient été communiquées par le Client pour les besoins de la réalisation de la prestation.

Le renvoi s'accompagnera de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes