

Conditions générales de prestations de services Software as a Service (SaaS)

ENTRE LES SOUSSIGNES :

D'UNE PART,

EuroConsultance ayant son siège social à 40 Rue du Saulchoir, 7540 Kain (Belgique) identifié à la Banque-Carrefour des Entreprises de Belgique sous le numéro 0893805609 représenté ici par Bernard Dumoulin
Ci-après dénommé(e) le prestataire.

ET D'AUTRE PART,

Toute personne physique ou morale ayant accepté ces Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU).

Ci-après désignée "le Client",

Individuellement dénommée « Partie » et ensemble dénommées « Parties »,

IL A ETE PREALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIVIT :

Le Client souhaite recourir au SaaS auprès d'un Prestataire de services spécialisé pour l'exploitation des applications que celui-ci met à disposition de ses clients.

Le Prestataire est un fournisseur de Software as a Service, c'est-à-dire d'applications d'entreprise louées en ligne (dit fournisseur SaaS). À ce titre, il est le fournisseur des Services applicatifs désignés ci-après au Contrat.

Le Client reconnaît avoir reçu du Prestataire toutes les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation des Services applicatifs à ses besoins et de prendre toutes les précautions utiles pour son utilisation.

CECI EXPOSÉ, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIIT:

ARTICLE 1. DEFINITIONS

Les termes débutant par une majuscule au sein des Conditions générales de prestations de services, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

Solutions désigne les prestations citées dans la facture et mises à disposition du Client dans le cadre des Services Applicatifs;

Données désignent les informations, publications et, de manière générale, les données de la base de données Client, pouvant être consultées par les Utilisateurs et le public ;

Données publiques désignent les Données pouvant être consultées par le public;

Données privées désignent les Données pouvant être consultées uniquement par les Utilisateurs ;

Copie anonymisée désigne une copie des Données privées dont le caractère personnel et confidentiel a été supprimé.

Identifiants désignent tant l'identifiant propre de l'Utilisateur ("login") que le mot de passe de connexion ("password"), choisis lors de l'inscription au service ;

Internet désigne l'ensemble de réseaux interconnectés, lesquels sont localisés dans toutes les régions du monde ;

Intranet désigne le réseau informatique propre à une entreprise ou une organisation, utilisant les protocoles TCP/IP et, plus généralement, les technologies de l'Internet et pouvant être relié au réseau Internet ;

Logiciel désigne tout logiciel fourni par le Prestataire au Client et en particulier les Solutions associées ;

Service applicatif désigne le service proposé en mode SaaS par le Prestataire, permettant l'utilisation des Solutions par le Client ;

Utilisateur désigne la personne placée sous la responsabilité du Client (préposé, salarié, représentant, etc.) et disposant d'Identifiants d'accès aux Services applicatifs pour le compte du Client ;

ARTICLE 2. OBJET

Ces Conditions Générales constituent un accord juridique entre le Prestataire et le Client. En accédant ou en utilisant l'un des Services applicatifs, le Client accepte de se conformer à ces Conditions Générales.

Ces Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et conditions applicables aux Services applicatifs utilisés par le Client et prévalent sur d'autres conditions sur lesquels le Prestataire n'aurait pas marqué son accord par écrit.

Le Prestataire consent au Client, qui accepte :

- un droit d'accès aux serveurs du Prestataire dans les conditions définies ci-après ;
- un droit d'utilisation finale des Solutions ;
- un ensemble de services ci-après définis, notamment d'hébergement des données, de maintenance des Services applicatifs, d'assistance technique.

ARTICLE 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Ces Conditions Générales constituent l'intégralité des engagements existant entre les Parties. Il remplace et annule tout engagement oral ou écrit antérieur. Ces Conditions Générales prévalent sur d'autres conditions pour lesquelles nous n'aurions pas donné notre accord.

Le Contrat est formé par le présent document ;

ARTICLE 4. EFFET, DUREE ET RECONDUCTIONS

Le Contrat prendra effet dès la première utilisation du Service applicatif.

Sa durée est fixée à un (1) an à compter de son entrée en vigueur.

Le présent contrat sera reconduit tacitement et se renouvellera dans des conditions identiques, sauf si les parties conviennent d'un nouveau périmètre fonctionnel pour les Services applicatifs afin de couvrir les besoins du Client. Il pourra être résilié par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée, avec un préavis de minimum deux mois avant l'échéance.

ARTICLE 5. DESCRIPTION DES SERVICES APPLICATIFS

5.1. SOLUTIONS APPLICATIVES

Le Prestataire met à disposition du Client les Solutions accessibles sur son serveur par le biais du réseau Internet.

Dans les conditions de l'ARTICLE 7. LICENCE, le Prestataire consent au Client le droit d'utiliser de façon non exclusive les Solutions développées par le Prestataire.

Le Prestataire assure l'hébergement des Données, la maintenance et la sécurité des Solutions.

Le Prestataire réalise la sauvegarde des Données tous les sept (7) jours.

5.2. RESEAU

Le réseau est choisi par le Client. Le Prestataire ne fournit aucune garantie.

Le Prestataire ne pouvant être tenu pour responsable des interruptions de ligne du réseau, il attire particulièrement l'attention du Client sur l'importance du choix de son opérateur et du produit de l'opérateur et notamment de l'option de secours qu'il peut offrir par la mise en place d'une ligne parallèle en cas d'interruption du réseau.

Le Client s'engage à choisir un produit garantissant un débit minimal de un 5 mégabits/s.

5.3. ACCES AUX SOLUTIONS

Le Client utilisera seul ce droit d'accès. À l'exception des périodes de maintenance, il pourra se connecter à tout moment, à savoir :

- 24 heures sur 24,
- tous les jours sauf les samedis et dimanches (heure de Bruxelles).

La procédure d'accès suivante doit être rigoureusement respectée par le Client.

L'accès s'effectue :

- à partir des ordinateurs Clients ;
- à partir de tout ordinateur Client nomade ;
- au moyen des Identifiants choisis par les Utilisateurs lors de leur enregistrement.

L'identification du Client lors de son accès aux Services applicatifs se fait au moyen :

- d'un Identifiant choisi par chaque Utilisateur désigné par le Client,
- et d'un mot de passe choisi par chaque Utilisateur.

Les Utilisateurs utiliseront leurs Identifiants lors de chaque connexion aux Services applicatifs.

Les Identifiants sont destinés à réserver l'accès des Solutions objets du Contrat aux Utilisateurs du Client, à protéger l'intégrité et la disponibilité des Solutions, ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données à caractère personnel du Client telles que transmises par les Utilisateurs.

Les Identifiants sont personnels et confidentiels. Ils ne peuvent être changés que sur demande d'un Utilisateur ou à l'initiative du Prestataire sous réserve d'en informer préalablement le Client. Le Client s'engage à mettre tout en œuvre pour conserver secrets les Identifiants le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

Le Client est entièrement responsable du choix et de l'utilisation des Identifiants et il est responsable de la garde des codes d'accès qui lui sont remis. Il s'assurera qu'aucune autre personne non autorisée par le Prestataire n'a accès aux Services applicatifs et aux Solutions. De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès aux Solutions. Dans

l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne y accède, le Client devra en informer le Prestataire sans délai.

En cas de perte ou de vol d'un des Identifiants, le Client utilisera la procédure mise en place par le Prestataire lui permettant de récupérer les Identifiants de ses Utilisateurs (envoi d'un e-mail à info@euroconsultance.com).

ARTICLE 6. QUALITE DES APPLICATIFS

Le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, le Prestataire ne sera tenu responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements des Services applicatifs. Le Prestataire n'est pas en mesure de garantir la continuité des Services applicatifs, exécutés à distance via Internet, ce que le Client reconnaît.

En outre, il appartient au Client de respecter les seuils de volumétrie et d'avertir le Prestataire en cas d'augmentation de ses besoins en terme de capacité de traitement.

En cas de non respect par le Client des conditions d'utilisation, le Prestataire se réserve le droit de limiter ou de suspendre l'accès aux Services applicatifs par le Client.

Le Prestataire s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que le Client peut accéder et utiliser les applications concernées aux heures ouvrables de bureaux (heure de Bruxelles).

Les Services applicatifs peuvent être occasionnellement suspendus en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des serveurs et/ou de la plate-forme du Prestataire. En cas d'interruption des Services applicatifs pour maintenance, le Prestataire s'engage à informer au mieux de l'interruption pour que le client prenne ses dispositions suffisamment à l'avance pour éviter toute perturbation de son activité.

ARTICLE 7. LICENCE

Le Prestataire concède au Client un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'utilisation des Solutions, pendant toute la durée du Contrat et pour le monde entier.

Le Client ne peut utiliser les Services applicatifs et les Solutions que conformément à ses besoins et à leur documentation. En particulier, la licence relative aux Solutions n'est concédée que dans le seul et unique but de permettre au Client l'utilisation des Services, à l'exclusion de toute autre finalité.

Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre les Services applicatifs conformément à leur destination, en mode SaaS via une connexion à un réseau de communications électroniques. Le Client ne pourra en aucun cas mettre les Solutions à disposition d'un tiers, et s'interdit strictement toute autre utilisation, en particulier toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation, sans que cette liste soit limitative.

ARTICLE 8. MAINTENANCE

Le Prestataire prend en charge la maintenance corrective et évolutive des Solutions.

Une prestation de support gratuite par email permettant de traiter les anomalies est disponible du lundi au vendredi inclus, de 9h à 17h. Le Prestataire procède au diagnostic de l'anomalie et met ensuite en œuvre sa correction dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrés.

Le Client bénéficie des mises à jour et évolutions fonctionnelles des Services applicatifs. La nature des mises à jour et des évolutions, ainsi que leur date, sont déterminées par le Prestataire et ne sont pas soumises à l'autorisation ni à la notification du Client.

Si une évolution corrective ou évolutive requiert l'interruption du service, le Prestataire en informera le Client trois (3) jours à l'avance.

ARTICLE 9. ASSISTANCE TECHNIQUE

Le service d'assistance technique s'applique à toutes Solutions fournies par le Prestataire et consiste à assister les Utilisateurs par email ou par télémaintenance.

Le service d'assistance technique peut être contacté par email à l'adresse info@euroconsultance.com, du lundi au vendredi inclus, de 9h à 17h. Une réponse sera apportée par le Prestataire dans un délai de deux (2) jours ouvrés.

ARTICLE 10. TRAITEMENT DES DONNEES

10.1. DONNEES PERSONNELLES

Les Données transmises aux fins d'utilisation des Services applicatifs comportent des données à caractère personnel. Le Client garantit au Prestataire qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme de la loi du 8 décembre 1992 (dite "Loi vie privée"), et qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait desdites données personnelles. À ce titre, le Client garantit le Prestataire contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données personnelles seraient reproduites et hébergées via le Service applicatif.

Les Données peuvent être stockées sur des serveurs localisés dans des pays hors du territoire de l'Union Européenne. Le Prestataire s'engage à informer le Client de la localisation des Données et plus généralement, à communiquer toutes les informations utiles et nécessaires pour réaliser les déclarations. Le Client, en tant que responsable du traitement s'engage à conclure le standard contractuel établi par une décision de la Commission européenne du 5 février 2010 et à obtenir l'autorisation adéquate auprès de la Commission de la protection de la vie privée.

10.2. EXPLOITATION DES DONNEES

Le Client assure la responsabilité éditoriale éventuelle de l'utilisation des Services applicatifs.

Le Client est seul responsable de la qualité, de la licéité, de la pertinence des Données et contenus qu'il transmet aux fins d'utilisation des Services applicatifs. Il garantit en outre être titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant d'utiliser les Données et contenus. En conséquence le Prestataire dégage toute responsabilité en cas de non-conformité des Données et/ou des contenus aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins du Client.

Le Client garantit le Prestataire à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie.

Plus généralement, le Client est seul responsable des contenus et messages diffusés et/ou téléchargés via les Services applicatifs.

Les Données sont par défaut considérées comme Données publiques. Les Données publiques sont considérées non confidentielles et non exclusives.

Toutefois, le Client demeure le seul propriétaire des Données à caractère personnel qui sont considérées comme Données privées. Les Données privées sont considérées comme confidentielles et exclusives.

Le Prestataire pourra effectuer une Copie anonymisée des Données privées. Une Copie anonymisée est considérée comme Données publiques.

Le Client accorde au Prestataire une licence perpétuelle mondiale, non-exclusive, illimitée, et libre de toute redevance à :

1. utiliser, copier, donner en sous-licence, adapter, transmettre, exécuter en public ou afficher les Données publiques;
2. donner en sous-licence à un tiers le droit illimité d'exercer les droits déjà cités à l'égard des Données publiques.

Les droits précédents doivent inclure le droit d'exploiter tout droit de propriété sur les Données publiques notamment, non limitativement, les droits conférés par les lois sur le droit d'auteur, les marques de commerce et les brevets dans tout pays ou territoire impliqué.

10.3. SECURITE DES DONNEES

Chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des Données.

Sous réserve de l'ARTICLE 14. RESPONSABILITE – FORCE MAJEURE, le Prestataire s'engage à préserver l'intégrité des Données contenues dans les Solutions ainsi que la confidentialité des Données privées contenues dans les Solutions. Le Prestataire mettra en place les mesures techniques et organisationnelles de nature à empêcher tout accès ou utilisation frauduleuses des Données privées et à prévenir toutes pertes, altérations et destructions des Données.

ARTICLE 11. CONDITIONS FINANCIERES

11.1. REDEVANCES ET MODALITES DE PAIEMENT

Les conditions financières sont exposées sur nos factures mensuelles.

11.2. DEFAUT DE PAIEMENT

Sauf stipulation contraire écrite, les parties se sont mises d'accord sur la procédure de paiement suivante:

- a) Les factures de EuroConsultance sont payables au comptant, net et sans escompte.
- b) Toute réclamation relative au montant facturé doit être adressée à EuroConsultance par lettre recommandée, dans les 8 jours de la réception de la facture, censée intervenir le surlendemain de sa date.
- c) Tout retard ou défaut de paiement dans les délais convenus fait courir de plein droit, et sans mise en demeure préalable, un intérêt moratoire au profit de EuroConsultance, de 10% par an.
- d) En outre, en cas de retard persistant de plus de 60 jours, le client est redevable à EuroConsultance, toujours de plein droit et sans mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire et irréductible de 15%, avec un minimum de 125 EUR, sans préjudice de l'application éventuelle de l'article 1244 du Code Civil belge. Une indemnité du même ordre pourra être réclamée par le client à défaut pour EuroConsultance de respecter ses engagements.
- e) Sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, le défaut de paiement par le Client d'une facture à son échéance entraîne de plein droit :
 - les frais bancaires et de gestion supplémentaires (suivi du recouvrement, courriers et frais téléphoniques de relance, représentation des rejets de prélèvement bancaire) ;
 - la suspension immédiate des Services ;
 - la résiliation de plein droit du Contrat sous trente (30) jours après l'envoi par le Prestataire d'une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception demeurée infructueuse.

ARTICLE 12. PROPRIETE

Le Prestataire est et demeure titulaire des droits de propriété relatifs à tout élément des Services applicatifs et des Solutions mis à disposition du Client, ainsi plus généralement que de l'infrastructure informatique (logicielle et matérielle) mise en œuvre ou développée dans le cadre du Contrat.

Le Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété sur les Solutions. La mise à disposition temporaire des Solutions dans les conditions prévues au Contrat ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client, au sens du Code belge de la propriété intellectuelle.

Le Client s'interdit de reproduire tout élément des Logiciels, ou toute documentation les concernant, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations résultant du Contrat, que ce soit dans le cadre d'une cession temporaire, d'une sous-licence et de tout autre contrat prévoyant le transfert desdits droits et obligations.

ARTICLE 13. GARANTIE D'EVICION

Le Prestataire déclare et garantit :

- que les Solutions qu'il a développées sont originales au sens du Code belge de la propriété intellectuelle,
- qu'il est titulaire de tous les droits de propriétés intellectuelles qui lui permettent de conclure le Contrat.

Le Prestataire déclare et garantit que les Solutions ne sont pas susceptibles de porter atteinte aux droits des tiers.

ARTICLE 14. RESPONSABILITE – FORCE MAJEURE

Chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, ainsi que des fautes, erreurs ou omissions de ses sous-traitants éventuels et causant un dommage direct à l'autre Partie.

En outre, et en cas de faute prouvée par le Client, le Prestataire ne sera tenue que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles du fait de l'exécution des Services. En conséquence, le Prestataire ne pourra en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du Client ou des tiers, ce qui inclut notamment tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de Données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une

chance, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive des prestations.

Dans tous les cas, le montant de la responsabilité du Prestataire est strictement limité au remboursement du montant des sommes effectivement payées par le Client à la date de survenance du fait générateur de responsabilité, par poste Utilisateur, par jour d'interruption sur la moyenne de consommation du dernier mois.

Le Prestataire ne saurait, en outre, être tenu responsable de la destruction accidentelle des Données par le Client ou un tiers ayant accédé aux Services applicatifs au moyen des Identifiants du Client.

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage en cas de préjudice causé par une interruption ou une baisse de service de l'opérateur de télécommunications, du fournisseur d'électricité ou en cas de force majeure.

ARTICLE 15. RESILIATION

En cas de manquement par l'une des Parties à ses obligations contractuelles, le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'autre Partie trente (30) jours après l'envoi d'une lettre de mise en demeure adressée en recommandé avec avis de réception restée sans effet. La mise en demeure indiquera la ou les défaillances constatées.

Dans l'hypothèse d'une résiliation, le Client cessera d'utiliser tous codes d'accès aux Solutions et aux Services applicatifs.

ARTICLE 16. REVERSIBILITE

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire s'engage à restituer gratuitement, à la première demande de celui-ci formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et dans un délai de quinze (15) jours à la date de réception de cette demande, l'ensemble des Données lui appartenant sous un format standard lisible sans difficulté dans un environnement équivalent.

Le Client collaborera activement avec le Prestataire afin de faciliter la récupération des Données.

Le Prestataire fera en sorte que le Client puisse poursuivre l'exploitation des Données, sans rupture, directement ou avec l'assistance d'un autre prestataire.

Durant la phase de réversibilité, les niveaux d'engagement du prestataire seront revus.

ARTICLE 17. COMMUNICATION ET PUBLICITE

Le Client autorise le Prestataire à citer le projet et ses caractéristiques principales dans tous documents de communication et de publicité (plaquette, fiche, site internet, CD-ROM et tout autre support de communication). A ce titre, le Prestataire aura l'autorisation de citer la marque et de faire référence aux éléments d'identification du Client.

ARTICLE 18. DIVERS

La nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité de l'une ou quelconque des stipulations du Contrat n'emporte pas nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité des autres stipulations, qui conserveront tous leurs effets. Cependant, les Parties pourront, d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

Le Contrat est soumis au droit belge, à l'exclusion de toute autre législation.

Pour l'exécution des présentes ainsi que de leurs suites, les Parties font respectivement élection de domicile en leurs sièges sociaux indiqués sur l'entête des factures. Toute modification du siège social ou de l'adresse de l'une des Parties ne sera opposable à l'autre Partie que huit (8) jours calendriers après lui avoir été dûment notifiée.

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du Contrat, les Parties conviennent de se réunir dans les trente (30) jours à compter de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception notifiée par l'une des deux Parties.

SI AU TERME D'UN NOUVEAU DELAI DE QUINZE JOURS, LES PARTIES N'ARRIVAIENT PAS A SE METTRE D'ACCORD SUR UN COMPROMIS OU UNE SOLUTION, LE LITIGE SERAIT ALORS SOUMIS AUX TRIBUNAUX DU HAINAUT, DIVISION DE TOURNAI.