

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1. GENERALITES

Les présentes conditions générales décrivent l'ensemble des droits et obligations de Be IP et de ses Clients (ci-après, le "Client").

Les présentes conditions générales prévalent toujours sur les conditions générales et/ou particulières du client.

Ce contrat, y compris les conditions particulières et les annexes, constituent le texte intégral du contrat et annule toute proposition ou engagement oral et écrit antérieur relatif au contenu de ce contrat. Ce contrat ne peut en aucun cas être modifié sans l'accord écrit préalable des deux parties.

Ce contrat est régi par le droit belge. En cas de litige et après une tentative de recherche de conciliation amiable, la compétence expresse est adressée aux tribunaux de Nivelles nonobstant la pluralité de défendeurs ou appel en garantie, il en est de même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou sur requête.

La nullité ou le caractère non exécutoire d'une des dispositions de ce contrat ne compromet pas la validité et le caractère exécutoire des autres dispositions de ce contrat, sauf si l'équilibre entre les droits et obligations mutuelles des parties devait en être rompu de manière substantielle.

2. OFFRES

Nos offres sont toujours sans engagement et valables 30 jours calendrier. Elles doivent être acceptées par écrit. Les prix des équipements sont indiqués départ usine, nets, hors taxes et ne comprennent pas les coûts d'installation. Les frais d'emballage sont inclus. Les frais pour envoi express sont entièrement à charge du client.

Nos tarifs de prestations sont établis sans tenir compte de tous frais et charges et sont uniquement valables pour des prestations effectuées dans les heures normales. Pour toute prestation en dehors des heures normales, des suppléments sont appliqués.

Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif et n'engagent Be IP en aucun cas. Un retard de livraison ne peut en aucune manière engager notre responsabilité ni ouvrir droit à quelque compensation. Entre le moment de la conclusion du contrat et son exécution, les prix de Be IP peuvent être revus en fonction des modifications du prix d'achat d'un ou plusieurs éléments, tels qu'imposés par nos fournisseurs.

3. LIVRAISON ET PAIEMENT

Nos prix s'entendant départ usine, les expéditions sont à charge du Client. Le transfert de propriété a lieu au moment de l'expédition. Le Client assure lui-même les risques inhérents au transport. Les modifications éventuelles des lieux de fonctionnement de nos produits sont à charge du client, qui est responsable de tout dégât éventuel à ceux-ci, résultant de l'absence des conditions d'utilisation telles que recommandées par les fabricants. La facturation du matériel a lieu au moment de l'expédition. Les expéditions partielles sont possibles. La facturation des prestations de services a lieu à la date de celles-ci.

Pour toute commande, Be IP établira une facture d'acompte d'un montant équivalent à 30 % du montant total de la commande. Le solde sera facturé lors de l'expédition.

Sauf stipulation contraire, les factures sont payables à 30 jours. En cas de non-paiement à la date d'échéance de la facture, le Client est automatiquement redevable des intérêts tels que prévu par la loi du 2 août 2002.

Be IP a le droit de suspendre tous ses engagements en vertu de ce contrat jusqu'au moment du paiement des arriérés par le Client.

A défaut de paiement des sommes dues, 60 jours après l'échéance, le client sera redevable d'une indemnité forfaitaire et irréductible équivalente à 15 % des montants dus, avec un minimum de 125€. Be IP se réserve également le droit de suspendre ou d'annuler tout contrat en cours dans l'attente du paiement effectif des montants dus.

4. INSTALLATION

Pendant une période de 10 jours consécutifs à l'installation, Be IP effectuera toutes les modifications demandées par le client pour adapter le comportement du système. Au delà de cette période, les modifications

seront apportées dans le cadre d'un pack de support optionnel souscrit avec le contrat de maintenance ou seront facturées séparément.

5. GARANTIE DES PRODUITS

Les garanties accordées au Client par les fabricants, importateurs et/ou distributeurs sont d'application pendant la durée normale de temps prévue par ceux-ci.

Hardware : la garantie couvre le matériel et les vices de fabrication, et est limitée à la réparation ou au remplacement des pièces défectueuses, selon l'appréciation de Be IP. Les pièces remplacées restent la propriété de Be IP.

Software : seule la garantie définie par le fournisseur est d'application.

6. GARANTIE DES PRESTATIONS DE SERVICES

Be IP s'engage, dans la mesure de ses possibilités, à mettre tout en œuvre pour assurer un service optimal conforme aux dispositions préalablement définies avec le Client, pendant la durée prévue du contrat, et uniquement sur le matériel faisant l'objet d'un contrat de services spécifique. Be IP est tenue à une obligation de moyen.

7. LOGICIELS

Be IP livre ses propres logiciels et documents au client en vertu d'un contrat de licence.

Be IP concèdera le droit non-exclusif, incessible, d'utiliser ces programmes et documents pour la période convenue. Le droit d'utilisation prendra cours après que le client nous aura transmis le contrat signé.

Les programmes livrés resteront propriété de leur fabricant respectif.

Le client aura uniquement le droit de les utiliser pour son usage personnel. Il n'aura pas le droit d'installer les programmes sur plus d'un appareil ou de les utiliser sur un réseau, si ce point n'est pas prévu dans la licence.

Le client n'aura le droit de réaliser des copies que dans la mesure où elles sont conformes aux objectifs autorisés pour l'utilisation ou la sauvegarde.

Le client n'aura pas le droit d'aliéner, de céder, concéder, mettre en gage, communiquer, prêter même à titre gratuit nos logiciels et documents à des tiers, excepté lorsque ce point est autorisé par la licence du logiciel.

Il maintiendra les mentions de propriété portées tant sur le matériel, les manuels que sur les copies et veillera au respect de la confidentialité.

A défaut, le client sera passible d'une amende immédiatement exigible, égale au minimum au montant du contrat relatif aux programmes livrés, sans préjudice à notre droit de réclamer réparation complète, en ce compris de la perte de bénéfice.

Le reverse engineering est strictement régi par les lois et règlements européens.

Les programmes sur mesure comprennent tous les programmes que nous avons conçus et réalisés sur ordre et selon les spécifications du client. Nous nous réservons le droit d'utiliser, pour l'exploitation de Be IP et pour la conception d'autres programmes, tant pour nous-mêmes que pour des tiers, toutes les idées, toutes les méthodes et toutes les techniques des systèmes relatives au traitement des données, à la commande ou à la maîtrise de processus, d'installations, de machines, etc., mises au point ou acquises pendant l'élaboration des programmes sur mesure en question.

L'acceptation des conditions générales de ventes entraîne l'acceptation totale et complète des conditions de licence Be IP et fournisseurs,

RESERVE DE PROPRIETE

La propriété du matériel, l'objet du présent contrat, ne sera transférée que lors du complet paiement par l'acheteur ; de plus, si, à l'arrivée de la dernière échéance, l'acheteur n'a pas exécuté son obligation de paiement intégral du prix, après une mise en demeure adressée par Be IP par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans paiement 8 jours plus tard, le présent contrat sera résolu à l'initiative du vendeur. Les acomptes sont conservés à titre d'indemnité. Le matériel devra être rendu immédiatement par le client et à ses frais à Be IP.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

8. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

- fournir toute l'assistance nécessaire à Be IP, quelle soit matérielle ou humaine, à la demande raisonnable de celle-ci, en cas d'intervention sur site, afin de faciliter la prestation de service;
- utiliser le matériel en fonction des instructions du fournisseur. Be IP n'est pas tenue de fournir un service pour des produits qui ont été utilisés de manière erronée, qui ont été négligés, mal installés, mal entretenus, ou qui présentent des dégâts visibles;
- prendre toutes les mesures de précaution que l'on peut raisonnablement attendre de lui afin de garantir la santé et la sécurité du personnel de Be IP ainsi que de ses sous-traitants, lorsque ces derniers se trouvent chez le Client;
- ne pas débaucher ou tenter de débaucher, soit directement, soit indirectement, des employés de Be IP pendant la durée de ce contrat;
- garder la documentation fournie par Be IP et la mettre à sa disposition en cas d'intervention sur site.

9. CONFIDENTIALITE

Be IP s'engage à traiter discrètement les informations confidentielles ayant trait au Client et à ses activités reçues dans le cadre de l'exécution de ce contrat et à ne pas divulguer ces informations à des tiers sans l'accord écrit préalable du Client.

Sont considérées comme informations confidentielles, sans que cette énumération soit limitative: les secrets commerciaux, les méthodes de travail et de production, organigrammes et règlements de l'entreprise, plans, programmes informatiques, noms et coordonnées de Clients, ainsi que toutes les autres données techniques, industrielles, financières et administratives ayant un caractère confidentiel, fournies par le Client à Be IP en vue de l'exécution du présent contrat conformément à l'article 5. Ces informations ne doivent pas être expressément identifiées comme confidentielles par le Client.

Be IP garantit qu'elle ne communique ces informations qu'aux employés et préposés qui en ont besoin pour l'exécution de ce contrat. Be IP s'engage par ailleurs à imposer un devoir de confidentialité à toute personne qu'elle associe à l'exécution de ce contrat et s'engage à le faire strictement respecter.

Be IP utilise ces informations uniquement pour l'exécution de ses obligations dans le cadre de ce contrat;

Ce devoir de confidentialité n'est pas valable pour les informations:

- du domaine public et/ou non contraires aux dispositions de ce contrat;
- connues de Be IP avant la communication du Client de façon légitime et/ou non contraires aux dispositions de ce contrat;
- reçues de façon légitime par des tiers qui ne sont pas tenus par un devoir de confidentialité;
- établies indépendamment du Client.

Tout élément, réalisé par, ou au nom de Be IP et relevant de la propriété intellectuelle/ industrielle restera de notre propriété inaliénable, de manière non limitative, des programmes, spécifications, dessins, projets, esquisses, etc.

10. RESILIATION

En cas d'annulation partielle ou totale du contrat avant exécution, Be IP se réserve le droit d'en accepter la dissolution ou d'en exiger l'exécution. Les indemnités dues à Be IP s'élèvent à minimum 50% de la valeur du contrat ou de la partie non exécutée.

Be IP se réserve également le droit de mettre fin au contrat sans indemnité si le Client fait l'objet d'une procédure de dissolution, faillite, liquidation, arrêt de paiement ou toute procédure similaire ou en cas d'insolvabilité manifeste.

11. RESPONSABILITE

Be IP indemnise le Client pour les dommages matériels, corporels ou professionnels causés par une faute avérée de Be IP dans le cadre de ce contrat, à condition que le Client informe Be IP par écrit, dans les sept (7) jours calendrier après constatation des dommages, des dommages encourus et de sa demande de dommages-intérêts. A défaut de

notification dans le délai précité, le dommage est présumé ne pas s'être produit.

Nous excluons toute responsabilité, pour autant qu'elle ne soit pas réglée de manière impérative dans la loi.

Notre responsabilité n'excédera jamais 5% du montant total de la valeur du contrat.

Hormis les règles de droit généralement en vigueur en matière d'ordre public et de bonne foi, nous ne serons pas tenus à une réparation quelconque du préjudice, de quelque nature que ce soit, direct ou indirect, en ce compris les dommages d'exploitation, occasionnés à des biens meubles ou immeubles, ou à des personnes, tant chez le client que chez des tiers.

En tout cas, nous ne serons pas responsables des dommages, nés ou occasionnés par l'utilisation de l'équipement ou l'incapacité de celui-ci à remplir la mission pour laquelle le client l'a acheté.

Le Client est seul responsable de la réalisation et de la conservation des sauvegardes nécessaires des configurations, réglages, paramètres, adresses MAC et réseau, noms d'utilisateur et mots de passe, et des données.

Be IP est tenue, à ses frais, de contracter une assurance adéquate "RC exploitation" et "RC après livraison" pour couvrir sa responsabilité en vertu de ce contrat et d'en présenter l'attestation valable à la demande du Client. La responsabilité de Be IP concernant les dommages matériels, corporels et professionnels reste limitée à la couverture stipulée dans cette assurance.

Be IP n'assume aucune responsabilité ni obligation pour les logiciels, matériels, documents dont elle n'a pas assuré le développement propre et qu'elle distribue en l'état.

12. FORCE MAJEURE

Aucune des deux parties, ni leurs sociétés respectives, ne peut en aucune manière être déclarée responsable par l'autre partie pour des retards, des prestations imparfaites, une perte ou des dégâts consécutifs à des cas de force majeure tels que, sans que la présente liste soit exhaustive, le feu, une grève, un embargo, une explosion, des pannes de courant, des catastrophes naturelles, une guerre, des conflits de travail, des troubles, des actions d'une autorité civile ou militaire, l'impossibilité de prendre en charge le matériel, le carburant, les produits ou les moyens de transport, des actions ou un retard des fournisseurs ou toute autre cause sur laquelle les parties n'ont pas de prise, qu'elle présente une similitude avec les causes précitées ou non.

CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE

1. GENERALITES

Les présentes conditions générales décrivent l'ensemble des droits et obligations de Be IP et de ses Clients (ci-après, le "Client"), dans le cadre d'un contrat de maintenance.

Les présentes conditions générales prévalent toujours les conditions générales et/ou particulières du client. En conséquence, sont seules d'application les présentes conditions générales.

Ce contrat, y compris les conditions particulières, les annexes et éventuels avenants, constitue le texte intégral du contrat et annule toute proposition ou engagement oral et écrit antérieur relatif au contenu de ce contrat. Ce contrat ne peut en aucun cas être modifié sans l'accord écrit préalable des deux parties.

Ce contrat est régi par le droit belge. En cas de litige et après une tentative de recherche de conciliation amiable, la compétence expresse est adressée aux tribunaux de Nivelles nonobstant la pluralité de défendeurs ou appel en garantie, il en est de même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou sur requête.

La nullité ou le caractère non exécutoire d'une des dispositions de ce contrat ne compromet pas la validité et le caractère exécutoire des autres dispositions de ce contrat, sauf si l'équilibre entre les droits et obligations mutuelles des parties devait en être rompu de manière substantielle.

Pour tout ce qui concerne les présentes et leurs suites, les Parties font élection de domicile en leur siège social respectif. Chacune des Parties pourra modifier les adresses susvisées moyennant un préavis de 15 jours ouvrables notifié, soit en recommandé avec avis de réception, soit par télécopie au numéro suivant +32 10 60 87 88, soit par mail à l'adresse suivante info@beip.be.

2. PRESTATIONS DE SERVICES POSSIBLES

2.1. Hotline/Helpdesk

La hotline est mise à la disposition du Client pour signaler tout problème et effectuer toute demande d'intervention, et ce, durant toute la période de couverture comme déterminé dans les conditions particulières du contrat de maintenance.

Le numéro de téléphone est le +32 10 60 87 87. L'adresse mail est support@beip.be.

Tous les frais de hotline sont compris dans la redevance déterminée à l'annexe I.

L'usage de la hotline est strictement réservé au personnel formé et qualifié du Client ayant une connaissance du matériel et de la technologie. Le client, lors de la signature du contrat, devra notifier l'identité de la ou des personnes compétentes en la matière.

2.2. Assistance téléphonique

Le client devra notifier sa demande d'intervention à Be IP par mail à l'adresse suivante support@beip.be, dans le cadre du contrat, l'assistance téléphonique de Be IP tentera de procéder à la configuration ou au diagnostic du problème par téléphone dans le délai d'intervention et la période de couverture impartis.

L'usage du service d'assistance téléphonique est strictement réservé au personnel formé et qualifié ayant une connaissance du matériel et de la technologie. Le client, lors de la signature du contrat, devra notifier l'identité de la ou des personnes compétentes en la matière.

2.3. Prise en main à distance

Pour ce service, le Client autorise et donnera à Be IP la possibilité de se connecter via un VPN au logiciel spécifié à l'annexe I, si ce dernier prévoit une telle liaison.

Le client devra notifier sa demande d'intervention à Be IP par mail à l'adresse suivante support@beip.be ou via le Helpdesk/Hotline (point 2.1), dans le cadre du contrat, l'assistance téléphonique de Be IP tentera de procéder à la configuration ou au diagnostic du problème dans le délai d'intervention et la période de couverture impartis.

Le client autorise expressément par le présent contrat que les actions correctives à distance soient permises (par exemple reconfiguration, redémarrage, installation de patches, mises à jour, upgrades).

Le Client s'engage à fournir toute la coopération nécessaire afin de garantir à Be IP l'accès au réseau pour effectuer cette prise en main à

distance.

Le coût de l'infrastructure locale, les frais de raccordement éventuels et/ou frais d'abonnement sont à charge du Client. Les frais de communication du diagnostic à distance sont à charge de Be IP.

2.4. Intervention sur site

Le client devra notifier sa demande d'intervention à Be IP par mail, par fax au numéro suivant +32 10 60 87 88, ou via le Helpdesk/Hotline (point 2.1) dans le cadre du contrat, c'est-à-dire dans le délai d'intervention et la période de couverture impartis, si le service d'assistance téléphonique et la prise en main à distance décrits aux paragraphes 2.2 et 2.3 n'apportent pas de solution, Be IP se rend chez le Client conformément aux délais d'intervention et période de couverture fixés dans les conditions particulières. Les déplacements ne sont compris que dans le cadre de la maintenance corrective et non des prestations non contractuelles ou des Upgrades.

Be IP s'engage à la demande formelle écrite du Client après notification par mail à l'adresse support@beip.be ou par fax au numéro suivant +32 10 60 87 88, ou via le Helpdesk/Hotline (point 2.1) à fournir toutes les prestations durant la période de couverture décrite dans les conditions particulières de ce contrat.

2.5. Réparation

Pour autant que la responsabilité du client, même en cas de faute légère, ne soit pas engagée, Be IP est responsable de la réparation du matériel défectueux couvert par ce contrat. Tous les frais de déplacement, les heures de prestation, la réparation, le transport, la réinstallation et la reconfiguration dudit matériel sont à charge de Be IP.

Dans le cadre de prestations de services prépayées conformément à l'article 5 ci-après, l'acquisition de matériel et/ou logiciel est à charge du Client.

2.6. Matériel de remplacement

Pour autant que la responsabilité du client ne soit pas engagée, conformément à l'article 2.5. des présentes, Be IP remplace, dès l'intervention sur site et pendant toute la durée de la réparation, l'appareil défectueux, sans aucun frais supplémentaire pour le Client, par un appareil équivalent afin de garantir le bon fonctionnement de l'installation. L'appareil de remplacement reste la propriété de Be IP.

Si l'appareil de remplacement placé par Be IP chez le Client est identique à l'appareil défectueux du Client, Be IP peut décider unilatéralement de ne pas réinstaller, ni de reconfigurer l'appareil réparé mais de le garder comme appareil de remplacement. Dans ce cas, l'appareil réparé du Client devient propriété de Be IP tandis que l'appareil de remplacement devient propriété du client.

2.7. Bugfixing du serveur LIBERTY / GOSIP / ROSTOM

Le Call Server est le logiciel spécifique nécessaire au fonctionnement d'un serveur LIBERTY / GOSIP / ROSTOM, et il y est intégré.

Par Bugfixing, on entend une mise à disposition de patches ou de versions plus récentes sans bug du Call Server équipant le serveur LIBERTY / GOSIP / ROSTOM. Cette mise à disposition sera réalisée sur demande du Client par un des moyens suivants: FTP, HTTP, etc.

Toutes les modifications imposées du matériel existant qui sont nécessaires au bon fonctionnement des bugfixings ne sont pas comprises dans le prix de ce contrat et feront l'objet d'une facturation complémentaire.

2.8. Update/Upgrade du serveur LIBERTY / GOSIP / ROSTOM

Le Call Server est le logiciel spécifique nécessaire au fonctionnement d'un serveur LIBERTY / GOSIP / ROSTOM, et il y est intégré.

Par "upgrade", on entend une nouvelle version complète du Call Server, en général pour l'exécution de nouvelles fonctionnalités. Cette nouvelle version est identifiée par un numéro principal de version, comme par exemple V1, V2, V3, etc.

Par "update" ou "mise à jour", on entend une nouvelle sous-version du Call Server/firmware, en général pour exécuter des fonctionnalités corrigées ou des opérations de maintenance. La nouvelle sous-version est identifiée par un autre numéro d'index, comme par exemple V3.2, V3.3, V3.4. La version principale (c'est-à-dire V3 dans l'exemple) reste inchangée.

Les possibilités de maintenance sur le Call Server sont les suivantes:

CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE

- Update du Call Server : mise à disposition de sous-versions plus récentes ainsi que la documentation du fournisseur du Call Server. Ce dernier est mis à la disposition du Client à sa demande, par un des moyens suivants: FTP, HTTP, etc.
- Upgrade du Call Server : mise à disposition de versions complètes plus récentes ainsi que la documentation du fournisseur pour ce Call Server. Ce dernier est mis à la disposition du Client à sa demande, par un des moyens suivants: FTP, HTTP, etc.

Si les upgrades du Call Server ne sont pas compris dans ce contrat, un upgrade peut être malgré tout nécessaire dans le cadre d'actions correctives. La redevance pour cet upgrade n'est pas prévue dans la redevance de ce contrat.

Toutes les modifications du matériel existant nécessaires au bon fonctionnement des updates et upgrades du Call Server ne sont pas comprises dans le prix de ce contrat.

3. PRESTATIONS NON CONTRACTUELLES

Pour toutes prestations non contractuelles, (par exemple, sans que cette liste ne soit exhaustive : en cas de produits non couverts ou hors de la période de couverture, en cas de demande de prestation de service non comprise dans ce contrat comme décrit au point 6), les services décrits au paragraphe 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7 et 2.8 sont assurés dans la mesure des possibilités du planning de Be IP et uniquement en cas de demande expresse et écrite préalable du Client conformément aux délai d'intervention et période de couverture fixés dans les conditions particulières.

Toutes prestations de services non couvertes par le présent contrat seront facturées en reprenant les points ci-dessous :

- le matériel (hardware, software) nécessaire à l'intervention
- le forfait hors contrat (si en dehors de la période de couverture ou en l'absence de contrat de maintenance) et les frais de déplacement, selon les tarifs standards de Be IP définis à l'annexe II
- la main d'œuvre au tarif horaire en vigueur en fonction du moment de l'intervention, selon les tarifs standards de Be IP définis à l'annexe II

Ces différents services décrits au paragraphe 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7 et 2.8 seront enregistrés et facturés mensuellement selon les tarifs standards de Be IP définis à l'annexe II, sauf si le Client a acquis un certain nombre de prestations de services au préalable. Dans ce cas, cette prestation de service est déduite du total des services préalablement acquis, conformément aux conditions définies à l'article 5 et dans l'annexe II du présent contrat.

4. DEGRE DE GRAVITE D'UNE PANNE

Les pannes sont les dérangements qui affectent le fonctionnement du matériel repris dans l'annexe I et éventuels avenants et qui sont inhérentes à celles-ci.

Si lors de l'annonce du problème sur la hotline (voir 2.1) il n'y a pas eu de contact direct entre le Client et l'ingénieur de Be IP qui traite le problème et ce pour toutes pannes (mineures ou majeures), Be IP rappellera le Client.

Après avoir été informé de la panne, conformément aux dispositions exigées, Be IP s'engage à intervenir dans les délais d'intervention prévus dans les conditions particulières. En considération du diagnostic de la panne, Be IP déterminera le type de panne et le délai d'intervention fixé pour remédier à celle-ci.

Be IP distingue deux types de pannes : les mineures et majeures.

Pannes majeures :

Les pannes majeures sont celles qui affectent sérieusement le fonctionnement des équipements repris dans l'annexe I et éventuels avenants, à savoir, sans que la présente liste soit exhaustive:

- soit la panne conjointe de plus de 10% des extensions ou d'un poste opérateur.
- soit le logiciel ou une de ses fonctions vitales se bloque, ne démarre plus ou tombe régulièrement en panne, ayant comme résultat un impact critique sur le fonctionnement. Il n'existe pas de solution alternative.
- soit la panne conjointe de plus de 20% des connexions vers le(s) opérateur(s) public(s) ou privé(s)

pour autant que la panne soit inhérente aux équipements repris dans l'annexe I, et que la responsabilité du client ne soit pas engagée.

Pannes mineures :

Par défaut, toute panne non définie comme majeure est réputée mineure, pour autant qu'elle soit inhérente aux équipements repris dans l'annexe I et éventuels avenants, et que la responsabilité du client ne soit pas engagée.

5. PRESTATIONS DE SERVICES PREPAYEES

Pour bénéficier de cette option, le Client acquiert une certaine quantité préalable de prestations de services, mentionnées dans les conditions particulières du présent contrat (Pack de support). Toutes les prestations fournies par Be IP (DANS et EN DEHORS du cadre de ce contrat, et pour lesquelles aucun contrat n'a été établi) sont enregistrées sur base d'une fiche horaire, laquelle a valeur contractuelle et comptabilisées mensuellement selon le tableau tarifaire standard de Be IP établi à l'annexe II.

Si le nombre de prestations de services prépayées encore à fournir est insuffisant pour couvrir la totalité des services prestés, le Client accepte que ces services fournis lui soient facturés mensuellement aux tarifs standards de Be IP précisés à l'annexe II, jusqu'à la date de prolongement du contrat. Le Client peut aussi acquérir des prestations de services supplémentaires afin d'augmenter le nombre total des services prépayés. Le nouveau total est alors indexé et facturé. Ces prestations de services prépayées ne concernent pas les frais de déplacement.

Les prestations de services non encore fournies sont transférées vers la nouvelle année de service. Les prestations non encore fournies ne peuvent en aucun cas être créditées, même en cas de résiliation du contrat.

Seront explicitement exclus :

- les prestations effectuées par une autre société que Be IP
- l'acquisition de matériel et/ou de logiciel,
- les prestations couvertes par d'autres contrats

6. PRESTATIONS DE SERVICES NON COMPRISES DANS CE CONTRAT

Si lors du diagnostic de la panne, Be IP confirme que la responsabilité du client est engagée, elle la notifie par e-mail ou par fax à l'adresse du client dans l'heure.

En ce cas, Be IP se réserve le droit de réclamer un forfait supplémentaire à celui prévu à l'annexe I, dans le cas où le dysfonctionnement ou la panne des produits serait dû à :

- une utilisation erronée ou anormale du matériel et/ou une installation par une tierce personne ou par le Client;
- une négligence ou le non-respect des conditions d'environnement relatives à la température, le degré d'humidité, la fourniture d'électricité, l'électricité statique, etc. prescrites dans le manuel d'utilisation ou la documentation technique;
- des dégâts visibles aux produits;
- des lignes téléphoniques coupées ou interrompues, une panne d'air conditionné, des prises de courant fonctionnant mal, l'orage, la foudre, une inondation et tous les cas de catastrophe naturelle;
- des déplacements, des réparations ou des modifications des produits effectués par le Client ou par une tierce personne sans notification préalable à Be IP;
- des produits ou des services qui n'entrent pas dans le champ d'application de ce contrat (à condition que Be IP ait connaissance de ces produits) conformément aux conditions particulières du contrat de maintenance et à l'annexe I;

Sont également exclus (liste non exhaustive) :

- les travaux relatifs au remplacement éventuel de biens consommables tels que : papier, encre, rubans, supports magnétiques (bandes, disquettes, autres), supports optiques (disques, CD, autres), batteries, accumulateurs.
- le déménagement, le déplacement du matériel (sauf en cas d'intervention sur rendez-vous ou de matériel réparé, comme spécifié dans l'article 2.5 et 2.6).
- toute reconfiguration du matériel survenant à la demande du client et effectuée plus de 10 jours après l'installation.
- toute demande d'information.
- toute demande concernant l'analyse, la détection et la correction de problèmes relatifs aux LANs, VPNs ou aux lignes téléphoniques.

CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE

- toute demande d'analyse de flux d'appel.
- toute demande concernant l'aide à la configuration et l'assistance visant à trouver les erreurs de configuration.

Le Client s'engage à payer tous les frais directs ou indirects pour chaque service presté hors du cadre contractuel, en ce y compris, sans que la présente soit exhaustive :

- le matériel (hardware, software) nécessaire à l'intervention
- le forfait hors contrat (si en dehors de la période de couverture ou en l'absence de contrat de maintenance) et les frais de déplacement, selon les tarifs standards de Be IP définis à l'annexe II
- la main d'œuvre au tarif horaire en vigueur en fonction du moment de l'intervention, selon les tarifs standards de Be IP définis à l'annexe II

Si le Client dispose d'un certain nombre de prestations de services prépayées, il peut, dans la mesure du possible, y recourir pour la comptabilisation de ces prestations.

7. OBLIGATIONS DE Be IP

Be IP s'engage, dans la mesure de ses possibilités, à mettre tout en œuvre pour assurer un service optimal conforme aux dispositions de ce contrat. Be IP est tenue à une obligation de moyens.

8. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

- communiquer le numéro de contrat Be IP et l'identité du ou de ses responsables techniques dans le cadre de l'application du présent contrat lorsqu'il appelle la hotline;
- fournir toute l'assistance nécessaire à Be IP, qu'elle soit matérielle ou humaine, à la demande raisonnable de celle-ci, en cas d'intervention sur site, afin de faciliter la prestation de service;
- fournir toutes les informations spécifiques nécessaires à la maintenance du matériel repris à l'annexe I. Le Client est responsable de l'exactitude des données fournies à Be IP;
- désigner un intermédiaire et maximum trois remplaçants;
- utiliser le matériel en fonction des instructions du fournisseur. Be IP n'est pas tenue de fournir un service pour des produits qui ont été utilisés de manière erronée, qui ont été négligés, mal installés par une tierce partie, mal entretenus, ou qui présentent des dégâts visibles;
- prendre toutes les mesures de précaution que l'on peut raisonnablement attendre de lui afin de garantir la santé et la sécurité du personnel de Be IP ainsi que de ses sous-traitants, lorsque ces derniers se trouvent chez le Client;
- faire des sauvegardes de toutes ses données et les mettre à la disposition de Be IP, lorsque celle-ci le demande;
- ne pas débaucher ou tenter de débaucher, soit directement, soit indirectement, des employés de Be IP pendant la durée de ce contrat.
- ne pas effectuer ou faire effectuer par un tiers des réparations, déménagements ou modifications sans en avertir au préalable Be IP par écrit;
- garder la documentation fournie par Be IP et la mettre à sa disposition en cas d'intervention sur site.

9. CONFIDENTIALITE

Be IP s'engage à traiter discrètement les informations confidentielles ayant trait au Client et à ses activités reçues dans le cadre de l'exécution de ce contrat et à ne pas divulguer ces informations à des tiers sans l'accord écrit préalable du Client.

Sont considérées comme informations confidentielles, sans que cette énumération soit limitative: les secrets commerciaux, les méthodes de travail et de production, organigrammes et règlements de l'entreprise, plans, programmes informatiques, noms et coordonnées de Clients, ainsi que toutes les autres données techniques, industrielles, financières et administratives ayant un caractère confidentiel, fournies par le Client à Be IP en vue de l'exécution du présent contrat conformément à l'article 5. Ces informations ne doivent pas être expressément identifiées comme confidentielles par le Client.

Be IP garantit qu'elle ne communique ces informations qu'aux employés et préposés qui en ont besoin pour l'exécution de ce contrat. Be IP s'engage par ailleurs à imposer un devoir de confidentialité à toute

personne qu'elle associe à l'exécution de ce contrat et s'engage à le faire strictement respecter.

Be IP utilise ces informations uniquement pour l'exécution de ses obligations dans le cadre de ce contrat.

Ce devoir de confidentialité n'est pas valable pour les informations:

- du domaine public et/ou non contraire aux dispositions de ce contrat;
- connues de Be IP avant la communication du Client de façon légitime et/ou non contraires aux dispositions de ce contrat;
- reçues de façon légitime par des tiers qui ne sont pas tenus par un devoir de confidentialité;
- établies indépendamment du Client.

10. DUREE ET RESILIATION

La durée de ce contrat est déterminée dans ses conditions particulières. Ce contrat est automatiquement et tacitement reconduit pour une période d'un (1) an, à moins qu'une des parties résilie ce contrat, par lettre recommandée, au moins trois (3) mois avant la date d'échéance.

Si le client, pour quelque raison que ce soit, devait renoncer au contrat sans respecter le délai prévu à l'alinéa précédent, le contrat serait considéré comme résilié à ses torts et griefs 8 jours après l'envoi d'une lettre recommandée restée sans réponse, moyennant le paiement d'une indemnité forfaitaire et irréductible fixée de plein droit et sans mise en demeure à 30% des redevances non encore échues avec un minimum égal à une annuité.

11. REDEVANCE ET PAIEMENT

11.1. Redevance périodique

La redevance périodique pour le présent contrat est facturée au début de chaque période de service.

L'annexe I et éventuels avenants en mentionne le montant et la périodicité.

La redevance est revue annuellement, de façon partielle ou proportionnelle, en fonction d'une éventuelle hausse des coûts de production et des charges sociales publiées par l'indice Agoria, à l'aide de la formule suivante:

$$P = P_0 \times (0,2 + 0,8 S/S_0) \text{ où}$$

P = montant révisé;

P₀ = montant lors de la signature de ce contrat;

S = référence des coûts de production et charges sociales publiées par l'indice Agoria du mois précédant la révision du contrat;

S₀ = référence des coûts de production et charges sociales publiées par l'indice Agoria du mois précédant le début du contrat.

11.2. Tarifs standards des services de Be IP

Toutes les prestations de services fournies par Be IP (DANS et EN DEHORS du cadre de ce contrat et pour lesquelles aucun autre contrat écrit n'a été établi) sont enregistrées sur base d'une fiche horaire laquelle a valeur contractuelle et facturées mensuellement conformément aux tarifs standards de Be IP qui figurent à l'annexe II, sauf si le Client a payé un certain nombre de prestations de services. Dans ce cas, ces services sont d'abord déduits des prestations prépayées mentionnées à l'annexe II.

Si le nombre de prestations de services prépayées restant est insuffisant pour couvrir tous les services prestés, le Client accepte que ces services prestés soient facturés mensuellement aux tarifs standards de Be IP mentionnés à l'annexe II jusqu'à la prochaine échéance du présent contrat. Le Client peut aussi, à ce moment, acquérir des prestations de services supplémentaires afin d'augmenter le nombre total de services prépayés. Ce nouveau total est alors indexé et facturé à la prochaine échéance pour la nouvelle année de service.

Les tarifs standards des services de Be IP figurant à l'annexe II peuvent être modifiés unilatéralement par Be IP et sans avertissement préalable. Les tarifs pour les prestations qui ne sont pas reprises dans cette liste sont disponibles sur demande.

CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE

11.3. Paiement

Toutes les redevances sont payables à trente (30) jours date de facture. En cas de non-paiement de la redevance à la date d'échéance de la facture, le Client est redevable d'un intérêt au taux directeur majoré de 7 points de pourcentage et arrondi au demi-point de pourcentage supérieur (article 5 de la loi du 2 août 2002).

Be IP a le droit de suspendre, dès l'envoi d'un recommandé au client, tous ses engagements en vertu du contrat initial jusqu'au moment du paiement des arriérés par le Client.

A défaut de paiement des sommes dues, 60 jours après l'échéance, le client sera redevable d'une indemnité forfaitaire et irréductible équivalente à 10 % des montants dus.

Par le paiement de sa première redevance, le Client reconnaît avoir pris connaissance de tous les documents faisant l'objet du contrat de service et déclare en accepter les termes et conditions.

12. EXTENSION, SUPPRESSION OU REMPLACEMENT DE PRODUITS

Dans le cas d'une extension, indépendamment de toute autre clause, celle-ci fait l'objet d'une facturation minimale du prorata de l'année civile en cours et d'une année civile entière (sans possibilité de résiliation). Au-delà de cette période minimale, l'extension est soumise aux autres termes du contrat.

Dans le cas d'une suppression de produits par le Client, ce dernier sera redevable d'une indemnité de suppression forfaitaire et irréductible équivalente à 50% des redevances non encore avec un minimum égal à une annuité.

Pour toute extension, suppression ou remplacements de produits à ce contrat, un avenant est établi et ajouté au présent contrat. Toutes les conditions générales et particulières de ce contrat restent d'application et la nouvelle redevance sera adaptée et applicable à partir du jour de la modification.

Au premier janvier de l'année suivante, le contrat sera adapté au travers d'une facture unique regroupant tous les avenants et d'une nouvelle Annexe 1.

Toute modification ou extension à la configuration initiale doit être réalisée sans exception par Be IP ou son sous-traitant.

Be IP se réserve toutefois le droit de mettre fin au contrat sans préavis, ni indemnité, si les produits exclus par le Client dans le cadre du présent contrat sont tels qu'ils empêchent toute poursuite satisfaisante des prestations de Be IP.

13. RESPONSABILITE DE Be IP

Be IP indemnise le Client pour les dommages directs subis ensuite non seulement d'une faute démontrée mais également à charge de Be IP, à la stricte condition que le Client informe Be IP par écrit, dans les sept (7) jours calendrier après constatation des dommages. A défaut de notification dans le délai précité, le dommage est présumé ne pas s'être produit.

La responsabilité de Be IP est limitée à 75 % des dommages directs subis par le client.

Be IP ne peut en aucun cas être tenu d'indemniser le client des dommages indirects qu'il aurait subi.

Le Client est seul responsable de la réalisation et de la conservation des sauvegardes nécessaires des configurations, réglages, paramètres, adresses MAC et réseau, noms d'utilisateur et mots de passe, et des données.

Be IP est tenue, à ses frais, de contracter une assurance adéquate "RC exploitation" et "RC après livraison" pour couvrir sa responsabilité en vertu de ce contrat et d'en présenter l'attestation valable à la demande du Client. La responsabilité de Be IP concernant les dommages matériels, corporels et professionnels reste limitée à la couverture stipulée dans cette assurance.

14. RESPONSABILITE DU CLIENT

Le Client est responsable du matériel repris dans l'annexe I et répond de tous les dégâts, détériorations, pertes ou destructions occasionnés par des tiers.

En cas de suppression ou de destruction totale ou partielle du matériel repris dans l'annexe I, le présent contrat continuera à produire effet pendant la durée fixée.

Le Client devra signaler immédiatement à Be IP tout dérangement survenu dans le fonctionnement de l'installation qu'il s'engage à laisser visiter par les agents de Be IP et qui ont seuls qualité pour procéder aux travaux nécessaires.

La responsabilité de Be IP sera dérogée en cas de non-réparation lors d'une grève, en cas de force majeure ou d'une cause extérieure interrompant la bonne marche de l'installation du matériel repris en annexe I.

15. RESERVE DE PROPRIETE

Le transfert de propriété du matériel est subordonné au paiement intégral de la redevance périodique à l'échéance par le client.

Be IP pourra se prévaloir de la propriété du matériel tant en cas de situation de concours du client que dans l'hypothèse où celui-ci introduit notamment une mesure conservatoire telle que visée à l'article 13 de la loi du 31 janvier 2009 relatif à la continuité de l'entreprise.

Be IP peut introduire une action en revendication au plus tard avant le dépôt du premier procès-verbal de vérification de créances.

16. FORCE MAJEURE

Aucune des deux parties, ni leurs sociétés respectives, ne peut en aucune manière être déclarée responsable par l'autre partie pour des retards, des prestations imparfaites, une perte ou des dégâts consécutifs à des cas de force majeure tels que, sans que la présente liste soit exhaustive, le feu, une grève, un embargo, une explosion, des pannes de courant, des catastrophes naturelles, une guerre, des conflits de travail, des troubles, des actions d'une autorité civile ou militaire, l'impossibilité de prendre en charge le matériel, le carburant, les produits ou les moyens de transport, des actions ou un retard des fournisseurs ou toute autre cause sur laquelle les parties n'ont pas de prise, qu'elle présente une similitude avec les causes précitées ou non.

17. CESSION

Be IP peut céder ses droits et obligations résultant de ce contrat à un tiers, à condition que les droits du Client restent inchangés ou ne soient pas moins favorables.

Le Client peut céder ses droits et obligations résultant de ce contrat à un tiers uniquement après accord écrit préalable de Be IP.

CONDITIONS GENERALES DE LICENCE

Ces conditions générales régissent la licence de Be IP du logiciel sous licence (comme défini ci-après) inclus dans les produits vendus par Be IP (comme définis ci-après). Toute commande passée par le client implique l'acceptation de l'intégralité des présentes conditions à moins que le client et Be IP n'en aient convenu autrement et par écrit.

Ces conditions générales sont susceptibles de changer sans aucun avis préalable et à tout moment, à la discrétion de Be IP et l'emporteront sur toutes les conditions qui peuvent être publiées.

Définitions

Le terme « client » désigne toute personne physique ou morale qui a conclu une convention avec Be IP, convention établie à partir de la validation par Be IP d'une commande effectuée par le client via l'envoi d'un bon de commande valide.

Le terme « produit » désigne le logiciel Be IP ainsi que les différents modules développés par Be IP qui sont fournis avec.

L'« accord » signifie le contrat de licence entre le client et Be IP, sur base duquel un droit et un permis d'utiliser le logiciel dans les produits est fourni au client sur base de ces conditions générales de licence logicielle (« licence »), ainsi que tous les amendements y afférents et convenus par écrit entre les deux parties.

« Logiciel sous licence » désigne les programmes informatiques nommés « logiciels » dans l'accord et développés par Be IP, ou, si non indiqués dans l'accord, cela désigne tout logiciel possédé et développé par Be IP, couvrant des fonctions d'application, de système et de tests, y compris des copies de ce dernier selon les conditions de cette licence, les instructions et informations fournies sur les firmwares, ainsi que dans la documentation de support nécessaire pour employer efficacement les programmes informatiques. Les fonctions de tests sont sensées couvrir les mesures permettant de vérifier que le système est opérationnel, mais excluent toute autre fonction de diagnostic telle que le dépannage, la vérification après réparation, etc. Le terme logiciel ne désigne pas les logiciels tiers.

Les « données produit » signifient la description de la fonctionnalité d'un produit ou d'une option de logiciel spécifique, telle que décrite par Be IP.

Conditions

Licence

Sujette à l'accomplissement des conditions générales décrites ci-dessus, par son intermédiaire Be IP accorde au client, une licence non transmissible et non-exclusive afin d'employer le logiciel sous licence pour exploiter le produit pour ses buts convenus.

Droit de licence

La redevance de la licence sera indiquée dans l'accord ou fera partie du prix de vente des produits.

Réserves

Tous les logiciels, y compris le logiciel sous licence et toutes les copies de ce dernier et n'importe quels droits de propriété intellectuelle liés à ceux-ci resteront à tout moment la propriété unique et exclusive de Be IP.

Le client reconnaît que le logiciel sous licence est la propriété de Be IP et que Be IP peut souffrir de préjudices économiques si le logiciel sous licence est rendu disponible à des parties tierces autres que celles autorisées par Be IP. Le client accepte de ne pas révéler, ne pas transférer, ne pas assigner ou ne pas rendre disponible le logiciel sous licence ou des copies de celui-ci, sous n'importe quelle forme, entièrement ou partiellement, à n'importe quelle autre partie, personne ou entité sans consentement antérieurement écrit par Be IP.

Le logiciel sous licence sera utilisé par le client uniquement avec le produit. Chaque contrat avec le client contiendra des conditions générales de licence de logiciel adéquates, protégeant les droits de Be IP face au logiciel sous licence, ainsi que face aux restrictions d'utilisation déterminées ci-dessus.

Une licence à part est exigée pour chacun des produits sur lesquels le

logiciel sous licence doit être employé. Le client reconnaît qu'il est conscient du fait que le logiciel sous licence ci-dessus est particulier au produit et à la configuration matérielle du produit et assume expressément les risques liés à n'importe quelle utilisation ou tentative non autorisée à employer le logiciel sous licence par son personnel ou par d'autres personnes avec de l'équipement autre que le produit sous licence.

Le client peut copier ou avoir 1 (une) copie disponible sous forme lisible par un ordinateur dans le but de sauvegarder/archiver, comme nécessaire pour le support de l'utilisation propre au client, du logiciel sous licence. Le client accepte de ne pas copier ou ne pas reproduire autrement le logiciel sous licence ou n'importe quelle partie de ce dernier, dans d'autres buts et sans l'autorisation écrite au préalable par Be IP. Dans la mesure où la copie est permise sous cette licence, le client n'effacera pas, ne supprimera pas ou n'enlèvera pas le mot 'Be IP' ou la notification de copyright de Be IP (ou de tout tiers) et d'autres légendes, le cas échéant, contenues dans le logiciel sous licence de telles reproductions ou copies. Toutes les restrictions dans cette licence concernant l'utilisation et la révélation du logiciel sous licence s'appliqueront à une telle reproduction ou copies du logiciel sous licence.

Le client emploiera seulement le logiciel sous licence dans le but convenu et par exemple ne louera pas, ne distribuera pas électroniquement (excepté comme expressément présenté ci-dessus) ou ne prêter pas de temps en temps ou ne redistribuera pas le logiciel sous licence (sauf suivant les termes d'un éventuel accord de distribution signé par les deux parties).

Le logiciel sous licence (autre que la documentation) doit être utilisé sous forme compréhensible par un ordinateur seulement.

Le client est d'accord sur le fait qu'il incombera à chaque personne autorisée qui emploie le logiciel sous licence d'accepter tout particulièrement les modalités et les conditions indiquées dans l'accord.

Changements et améliorations

Le client ne modifiera pas, n'adaptera pas, ne corrigera pas des erreurs, ne traduira pas, ne fera pas du reverse engineering, ne décompilera pas, ne démontera pas ou ne louera pas le logiciel sous licence ou le produit, ou ne créera pas des produits dérivés basés sur le logiciel sous licence. L'information nécessaire pour réaliser une interopérabilité entre notre logiciel et d'autres logiciels sera fournie uniquement par Be IP en respect total des conditions générales qui prévalaient jusque là.

Si le logiciel sous licence est modifié de n'importe quelle façon, par n'importe qui, autre que Be IP, ou combiné avec des produits de tiers qui n'ont pas été approuvés auparavant par écrit par Be IP, toutes les garanties associées au logiciel sous licence et au produit deviendront nulles et non avenues, à partir du moment d'une telle modification. Si néanmoins le client ou un quelconque de ses dirigeants, employés conçoivent ou acquièrent n'importe quelles améliorations du logiciel sous licence, et si de telles améliorations sont volontairement révélées à Be IP, Be IP aura une licence non exclusive et sans royalties afin d'utiliser la dite amélioration, ainsi que le droit d'accorder des sous-licences sur cette dernière.

Be IP peut, de temps en temps, créer et autoriser des mises à jour et des améliorations du logiciel sous licence. Be IP peut rendre disponible de telles mises à jour et améliorations du logiciel sous licence au client, et ce aux tarifs propres à Be IP. À moins que cela n'ait été convenu autrement d'une façon explicite, la livraison au client du dit logiciel sous licence sera soumise aux conditions générales de Be IP, et puis aux conditions de licence du logiciel.

Be IP n'a aucune obligation de fournir de l'aide, du support, de la maintenance, des nouvelles versions, ou toute autre chose, sauf si Be IP a explicitement donné son consentement là-dessus par écrit.

Durée et résiliation

La licence d'exploitation continuera aussi longtemps que le client utilise le produit, uniquement Be IP peut mettre fin à cette licence dans les trente (30) jours sur notification écrite envoyée au client, en cas d'infraction de la part du client sur une durée matérielle, un engagement, ou une condition contenue ci-dessus, à condition que Be IP ait donné au client un avertissement par écrit indiquant l'infraction en question et que le client n'ait pas réussi à remédier à une telle infraction dans les quinze (15) jours ouvrables à partir de la date d'une telle notification, ou au

CONDITIONS GENERALES DE LICENCE

cours d'une plus longue période comme pouvant être indiqué dans la dite notification. Une telle résiliation ne démettra pas le client de ses engagements encourus avant une telle annulation, et n'altérera pas les droits de Be IP, qui lui revenaient avant une telle date. Le client renverra le logiciel sous licence, ainsi que toutes les copies de celui-ci et la documentation le liant à Be IP, le tout aux frais du client, immédiatement dès l'annulation de cette licence. Les engagements du client contenus dans l'accord survivront à la résiliation de cette licence. La garantie contenue dans le paragraphe ci-dessous sera dissoute sur la résiliation anticipée de cette licence.

Garantie

PASSIBLE AUX DISPOSITIONS DÉFINIES CI-DESSUS, Be IP GARANTIT, PENDANT UNE PÉRIODE DE 3 (TROIS) MOIS APRÈS QUE LE LOGICIEL SOUS LICENCE SOIT DEVENU DISPONIBLE, QUE LE LOGICIEL SOUS LICENCE, À MOINS QUE MODIFIÉ PAR LE CLIENT, EFFECTUERA SUBSTANTIELLEMENT LES FONCTIONS DÉCRITES DANS LA DOCUMENTATION CORRESPONDANTE OU LES SPECIFICATIONS FONCTIONNELLES QUI SONT EN VIGUEUR À LA DATE DE MISE À DISPOSITION DU LOGICIEL ET QUI PEUVENT ÊTRE FOURNIES AU CLIENT.

N'IMPORTE QUELLE ERREUR RAPPORTÉE PAR LE CLIENT PENDANT LA PÉRIODE DE GARANTIE APPLICABLE SERA CORRIGÉE PAR Be IP CONFORMÉMENT À DE BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE DE TECHNOLOGIE. Be IP NE GARANTIT PAS LE FAIT QUE LE LOGICIEL SOUS LICENCE RÉPONDRA OU NON AUX EXIGENCES DU CLIENT. Be IP NE GARANTIT PAS DE CORRECTION RELATIVE À DES COMPOSANTS OU LOGICIELS TIERS AUTRES QUE LE LOGICIEL DÉCRIT DANS L'ACCORD.

EXCEPTÉ LA GARANTIE EXPLICITE CI-DESSUS, Be IP N'ACCORDE AUCUNE GARANTIE QU'ELLE SOIT EXPLICITE, IMPLIQUÉE, STATUTAIRE OU N'IMPORTE QUELLE AUTRE GARANTIE SUR LE LOGICIEL SOUS LICENCE, INCLUANT MAIS NON LIMITÉ À TOUTES LES GARANTIES IMPLICITES DE VALEUR MARCHANDE ET DE FORME PHYSIQUE DANS UN BUT PARTICULIER. AU CAS OÙ, BASÉ SUR PREUVE DOCUMENTÉE ET REPRODUCTIBLE, LE LOGICIEL SOUS LICENCE NE SE CONFORMERAIT PAS À LA DITE DOCUMENTATION OU CARACTÉRISTIQUES DU LOGICIEL, Be IP REMPLACERA OU MODIFIERA LE LOGICIEL SOUS LICENCE, DE SORTE À CE QU'IL SOIT CONFORME À UNE TELLE DOCUMENTATION SUR LE PRODUIT.

Be IP NE GARANTIT PAS :

- ✓ LES DÉFAUTS DANS LE LOGICIEL SOUS LICENCE, AUTRES QUE CEUX QUI AFFECTENT MATÉRIELLEMENT LA PERFORMANCE, CONFORMÉMENT À LA DOCUMENTATION IMPRIMÉE APPLICABLE SUR LE PRODUIT, COMME MENTIONNÉ CI-DESSUS ;
- ✓ LES DÉFAUTS QUI APPARAISSENT DANS LE LOGICIEL SOUS LICENCE UTILISÉ EN INFRACTION DE LA LICENCE ACCORDÉE CI-DESSUS ;
- ✓ QUE LE LOGICIEL SOUS LICENCE FONCTIONNERA DE MANIÈRE ININTERROMPUE OU SANS ERREUR, OU QUE TOUTES LES ERREURS SERONT CORRIGÉES.
- ✓ LES DÉFAUTS DANS LES LOGICIELS TIERS UTILISÉS DANS LA SOLUTION GLOBALE FOURNIE.

EN AUCUN CAS Be IP NE SERA TENU RESPONSABLE DE LA PERTE OU DES DOMMAGES FORTUITS, INDIRECTS,

SPÉCIAUX, OU CONSÉCUTIFS, DE LA PERTE DE BÉNÉFICES (ÉVENTUELS) ET DU CHIFFRE D'AFFAIRES PROVENANT DE L'UTILISATION OU DE L'OPÉRATION DU LOGICIEL SOUS LICENCE. EN AUCUN CAS LA RESPONSABILITÉ DE Be IP N'EXCÉDERA LE DROIT DE LICENCE PAYÉ PAR LE CLIENT CONFORMÉMENT À CETTE LICENCE.

Divers

Ce permis constitue l'accord entier conclu entre Be IP et le client en ce qui concerne l'objet du contrat. Be IP ne sera pas redevable au client pour des pertes surgissant ou en relation avec des représentations,

accords, déclarations ou engagements faits avant la date de la licence.

Aucune modification de cette licence ne sera valide à moins qu'elle ne soit effectuée par écrit et signée par les représentants dûment autorisés des deux parties.

Le client n'assignera pas cette licence ou un droit ci-dessous à une autre personne ou entité sans avoir eu auparavant le consentement écrit de Be IP. Sujette à la défense suscitée contre l'assignation, cette licence sera contrainte par la loi et entrera en vigueur à l'avantage des successeurs et assigne les parties ci-jointes. Be IP peut, cependant, déléguer l'exercice de ses droits et l'exécution d'une ou de plusieurs de ses obligations sous cette licence, à des sociétés affiliées et des agents autorisés, à condition que Be IP reste responsable d'assurer que de telles obligations sont exécutées conformément aux dispositions de cette licence.

Cette licence sera considérée comme signée et entrée en vigueur en Belgique et l'établissement et l'exécution de cette licence sera régie par loi Belge.

CONDITIONS GENERALES DE LOCATION

1. GENERALITES

Les présentes conditions générales décrivent l'ensemble des droits et obligations de Be IP et de ses Clients (ci-après, le "Client"), dans le cadre d'un contrat de location.

Les présentes conditions générales prévalent toujours les conditions générales et/ou particulières du client. En conséquence, sont seules d'application les présentes conditions générales

Ce contrat, y compris les conditions particulières, les annexes et éventuels avenants, constituent le texte intégral du contrat et annule toute proposition ou engagement oral et écrit antérieur relatif au contenu de ce contrat. Ce contrat ne peut en aucun cas être modifié sans l'accord écrit préalable des deux parties.

Dans le cadre de ce contrat, Be IP prend à sa charge tous les frais liés à la maintenance du matériel repris à l'annexe I et tels que décrit dans les conditions particulières. Par conséquent, Les conditions générales de maintenance font elles aussi parties intégrantes du présent contrat.

Ce contrat est régi par le droit belge. En cas de litige et après une tentative de recherche de conciliation amiable, la compétence expresse est adressée aux tribunaux compétents de Bruxelles nonobstant la pluralité de défendeurs ou appel en garantie, il en est de même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou sur requête.

La nullité ou le caractère non exécutoire d'une des dispositions de ce contrat ne compromet pas la validité et le caractère exécutoire des autres dispositions de ce contrat, sauf si l'équilibre entre les droits et obligations mutuelles des parties devait en être rompu de manière substantielle.

Pour tout ce qui concerne les présentes et leurs suites, les Parties font éléction de domicile en leur siège social respectif. Chacune des Parties pourra modifier les adresses susvisées moyennant un préavis de 15 jours ouvrables notifié, soit en recommandé avec avis de réception, soit par télécopie au numéro suivant +32 10 60 87 88, soit par mail à l'adresse suivante sales@beip.be.

2. PRESTATIONS DE SERVICES

Be IP assume la fourniture, l'installation et la mise en service du matériel repris dans l'annexe I et qui reste en totalité sa propriété.

Les frais d'installation incombent au Client et sont calculés sur la base du matériel fourni et des heures de travail prestées. Les frais pour tranchées, poteaux, ferrures, armoires, ligne reliant le redresseur de courant au réseau basse tension, ainsi qu'en général tous travaux ou fournitures du ressort d'autres corps de métiers, incombent au Client.

Be IP garantit le bon fonctionnement de l'installation pendant la durée du contrat et prend à sa charge tous les frais liés à la maintenance, tels que décrit dans les conditions particulières, liés au matériel repris à l'annexe I et les éventuels avenants, pourvu que le Client en fasse un usage normal.

Le personnel de Be IP ne doit jamais être employé à un travail autre que celui qui se rattache directement au matériel fourni ou qui lui a été formellement prescrit. Be IP fait toutes réserves et décline toute responsabilité pour le cas où cette stipulation ne serait pas observée.

3. PRESTATIONS DE SERVICES NON COMPRISES DANS CE CONTRAT

Be IP se réserve le droit de réclamer un forfait supplémentaire à celle prévue à l'annexe I, dans le cas :

- où les travaux relatifs au remplacement éventuel de biens consommables tels que : papier, encre, rubans, supports magnétiques (bandes, disquettes, autres), supports optiques (disques, CD, autres), batteries, accumulateurs
- où il s'agit d'un déménagement, de déplacement du matériel.
- de toute reconfiguration du matériel survenant à la demande du client et effectuée 1 mois après l'installation.

Le Client s'engage à payer tous les frais directs ou indirects pour chaque service presté hors du cadre contractuel, en ce y compris, sans que la présente soit exhaustive :

- le matériel (hardware, software) nécessaire à l'intervention,
- le forfait hors contrat et les frais de déplacement, selon les tarifs standards de Be IP définis à l'annexe II,

- la main d'œuvre au tarif horaire en vigueur en fonction du moment de l'intervention, selon les tarifs standards de Be IP définis à l'annexe II.

Si le Client dispose d'un certain nombre de prestations de services prépayées, il peut, dans la mesure du possible, y recourir pour la comptabilisation ces prestations.

4. OBLIGATIONS DE BE IP

Be IP s'engage, dans la mesure de ses possibilités, à mettre tout en œuvre pour assurer un service optimal conforme aux dispositions de ce contrat. Be IP est tenue à une obligation de moyens.

5. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

- communiquer le numéro de contrat Be IP et l'identité du ou de ses responsables techniques dans le cadre de l'application du présent contrat lorsqu'il appelle le HELPDESK;
- fournir toute l'assistance nécessaire à Be IP, quelle soit matérielle ou humaine, à la demande raisonnable de celle-ci, lors de l'installation sur site, afin de faciliter la prestation de service;
- fournir toutes les informations spécifiques nécessaires à la bonne installation du matériel repris à l'annexe I. Le Client est responsable de l'exactitude des données fournies à Be IP;
- désigner un intermédiaire et maximum trois remplaçants;
- utiliser le matériel en fonction des instructions du fournisseur. Be IP n'est pas tenue de fournir un service pour des produits qui ont été utilisés de manière erronée, qui ont été négligés, mal installés par une tierce partie, mal entretenus, ou qui présentent des dégâts visibles;
- prendre toutes les mesures de précaution que l'on peut raisonnablement attendre de lui afin de garantir la santé et la sécurité du personnel de Be IP ainsi que de ses sous-traitants, lorsque ces derniers se trouvent chez le Client;
- faire des sauvegardes de toutes ses données et les mettre à la disposition de Be IP, lorsque celle-ci le demande;
- ne pas débaucher ou tenter de débaucher, soit directement, soit indirectement, des employés de Be IP pendant la durée de ce contrat.
- ne pas effectuer ou faire effectuer par un tiers des réparations, déménagements ou modifications sans en avertir au préalable Be IP par écrit;
- garder la documentation fournie par Be IP et la mettre à sa disposition en cas d'intervention sur site.

6. CONFIDENTIALITE

Be IP s'engage à traiter discrètement les informations confidentielles ayant trait au Client et à ses activités reçues dans le cadre de l'exécution de ce contrat et à ne pas divulguer ces informations à des tiers sans l'accord écrit préalable du Client.

Sont considérées comme informations confidentielles, sans que cette énumération soit limitative: les secrets commerciaux, les méthodes de travail et de production, organigrammes et règlements de l'entreprise, plans, programmes informatiques, noms et coordonnées de Clients, ainsi que toutes les autres données techniques, industrielles, financières et administratives ayant un caractère confidentiel, fournies par le Client à Be IP en vue de l'exécution du présent contrat. Ces informations ne doivent pas être expressément identifiées comme confidentielles par le Client.

Be IP garantit qu'elle ne communique ces informations qu'aux employés et préposés qui en ont besoin pour l'exécution de ce contrat. Be IP s'engage par ailleurs à imposer un devoir de confidentialité à toute personne qu'elle associe à l'exécution de ce contrat et s'engage à le faire strictement respecter.

Be IP utilise ces informations uniquement pour l'exécution de ses obligations dans le cadre de ce contrat.

Ce devoir de confidentialité n'est pas valable pour les informations:

- connues publiquement de façon légitime et/ou non contraires aux dispositions de ce contrat;
- connues de Be IP avant la communication du Client de façon légitime et/ou non contraires aux dispositions de ce contrat;

CONDITIONS GENERALES DE LOCATION

- reçues de façon légitime par des tiers qui ne sont pas tenus par un devoir de confidentialité;
- établies indépendamment du Client.

7. DUREE ET RESILIATION

La durée de ce contrat est déterminée dans ses conditions particulières. Ce contrat est automatiquement et tacitement reconduit pour une période d'un (1) an, à moins qu'une des parties résilie ce contrat, par lettre recommandée, au moins trois (3) mois avant la date d'échéance.

Si le client devait renoncer au contrat, pour quelque raison que ce soit, sans respecter la notification prévue à l'alinéa précédent, le contrat serait considéré comme résilié à ses torts et griefs 8 jours après l'envoi d'une lettre recommandée restée sans réponse, moyennant le paiement d'une indemnité forfaitaire et irréductible fixée de plein droit et sans mise en demeure à 30% des redevances non encore échues avec un minimum égal à une annuité.

8. GARANTIE

Outre la garantie légale des vices cachés à laquelle elle est tenue, Be IP se limite à la garantie "Pièces" du constructeur du matériel repris dans l'annexe I, pour tous défauts de matière, de logiciel ou de construction.

9. REDEVANCE ET PAIEMENT

9.1. Redevance périodique

La redevance périodique pour le présent contrat est facturée au début de chaque période de service. L'annexe I et éventuels avenants en mentionne le montant et la périodicité.

La redevance est revue annuellement, de façon partielle ou proportionnelle, en fonction d'une éventuelle hausse des coûts de production et des charges sociales publiées par l'indice Agoria, à l'aide de la formule suivante:

$$P = P0 \times (0,2 + 0,8 S/S0) \text{ où}$$

P = montant révisé;

P0 = montant lors de la signature de ce contrat;

S = référence des coûts de production et charges sociales publiées par l'indice Agoria du mois précédant la révision du contrat;

S0 = référence des coûts de production et charges sociales publiées par l'indice Agoria du mois précédant le début du contrat.

9.2. Tarifs standards des services de Be IP

Toutes les prestations de services fournies par Be IP (EN DEHORS du cadre de ce contrat et pour lesquelles aucun autre contrat écrit n'a été établi) sont enregistrées sur base d'une fiche horaire laquelle a valeur contractuelle et facturées mensuellement conformément aux tarifs standards de Be IP qui figurent à l'annexe II, sauf si le Client a payé un certain nombre de prestations de services. Dans ce cas, ces services sont d'abord déduits des prestations prépayées mentionnées à l'annexe II.

Si le nombre de prestations de services prépayées restant est insuffisant pour couvrir tous les services Be IP mentionnés à l'annexe II jusqu'à la prochaine échéance du présent contrat. Le Client peut aussi, à ce moment, acquérir des prestations de services supplémentaires afin d'augmenter le nombre total de services prépayés. Ce nouveau total est alors indexé et facturé à la prochaine échéance pour la nouvelle année de service.

Les tarifs standards des services de Be IP figurant à l'annexe II peuvent être modifiés unilatéralement par Be IP et sans avertissement préalable. Les tarifs pour les prestations qui ne sont pas reprises dans cette liste sont disponibles sur demande.

9.3. Paiement

Toutes les redevances sont payables à trente (30) jours date de facture. En cas de non-paiement de la redevance à la date d'échéance de la facture, le Client est redevable d'un intérêt au taux directeur majoré de 7 points de pourcentage et arrondi au demi-point de pourcentage

supérieur (article 5 de la loi du 2 août 2002).

Be IP a le droit de suspendre, dès l'envoi d'un recommandé, tous ses engagements en vertu du contrat initial jusqu'au moment du paiement des arriérés par le Client.

A défaut de paiement des sommes dues, 60 jours après l'échéance, le client sera redevable d'une indemnité forfaitaire et irréductible équivalente à 10 % des montants dus.

Si à l'arrivée de la dernière échéance à laquelle est astreint le client, celui-ci n'a pas exécuté son obligation de paiement intégral du prix, après une mise en demeure adressée par Be IP par lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans paiement 8 jours au plus tard, le présent contrat sera considéré comme étant résolu aux torts et griefs du client. Les acomptes acquittés par le client sont conservés à titre d'indemnité. De plus, le matériel devra être restitué à ses frais à Be IP.

Par le paiement de sa première redevance, le Client reconnaît avoir pris connaissance de tous les documents faisant l'objet du contrat de service et déclare en accepter les termes et conditions.

10. AJOUT, SUPPRESSION OU REMPLACEMENT DE PRODUITS

Dans le cas d'une extension, indépendamment de toute autre clause, celle-ci fait l'objet d'une facturation minimale du prorata de l'année civile en cours et d'une année civile entière (sans possibilité de résiliation). Au-delà de cette période minimale, l'extension est soumise aux autres termes du contrat.

Dans le cas d'une suppression de produits par le Client, ce dernier sera redevable d'une indemnité de suppression forfaitaire et irréductible équivalente à 50% des redevances non encore échues.

Pour toute extension, suppression ou remplacements de produits à ce contrat, un avenant est établi et ajouté au présent contrat. Toutes les conditions générales et particulières de ce contrat restent d'application et la nouvelle redevance sera adaptée et applicable à partir du jour de la modification.

Au premier janvier de l'année suivante, le contrat sera adapté au travers d'une facture unique regroupant tous les avenants et d'une nouvelle Annexe 1.

Toute modification ou extension à la configuration initiale doit être réalisée sans exception par Be IP ou son sous-traitant.

Be IP se réserve toutefois le droit de mettre fin au contrat sans préavis, ni indemnité, si les produits exclus par le Client dans le cadre du présent contrat sont tels qu'ils empêchent toute poursuite satisfaisante des prestations de Be IP.

11. RESPONSABILITE DE BE IP

Be IP indemnise le Client pour les dommages directs subis ensuite non seulement d'une faute démontrée mais également à charge de Be IP, à la stricte condition que le client informe Be IP par écrit, dans les 7 jours calendrier après constatation du dommage. A défaut de notification dans le délai précité, le dommage est présumé ne pas s'être produit.

La responsabilité de Be IP est limitée à 75 % des dommages directs subis par le client. Be IP ne peut en aucun cas être tenu d'indemniser le client des dommages indirects qu'il aurait subi.

Le Client est seul responsable de la réalisation et de la conservation des sauvegardes nécessaires des configurations, réglages, paramètres, adresses MAC et réseau, noms d'utilisateur et mots de passe, et des données.

Pour les installations reliées au réseau de l'opérateur, la responsabilité de la société est limitée aux coupe-circuits sur lesquels l'opérateur raccorde les lignes extérieures.

Be IP est tenue, à ses frais, de contracter une assurance adéquate "RC exploitation" et "RC après livraison" pour couvrir sa responsabilité en vertu de ce contrat et d'en présenter l'attestation valable à la demande du Client. La responsabilité de Be IP concernant les dommages matériels, corporels et professionnels reste limitée à la couverture stipulée dans cette assurance.

12. RESPONSABILITE DU CLIENT

Le Client est responsable du matériel loué et répond de tous les dégâts, détériorations, pertes ou destructions occasionnés par des tiers.

CONDITIONS GENERALES DE LOCATION

En cas de suppression ou de destruction totale ou partielle de la chose louée, le présent contrat continuera à produire effet pendant la durée fixée.

Le Client devra signaler immédiatement à Be IP tout dérangement survenu dans le fonctionnement de l'installation qu'il s'engage à laisser visiter par les agents de Be IP et qui ont seuls qualité pour procéder aux travaux nécessaires.

La responsabilité de Be IP sera dérogée en cas de non-réparation lors d'une grève, en cas de force majeure ou d'une cause extérieure interrompant la bonne marche de l'installation du matériel repris en annexe I.

S'il se produit un vol d'appareillage ou de matériel mis par Be IP à la disposition du Client, ce dernier en réglera la contrepartie.

13. FORCE MAJEURE

Aucune des deux parties, ni leurs sociétés respectives, ne peut en aucune manière être déclarée responsable par l'autre partie pour des retards, des prestations imparfaites, une perte ou des dégâts consécutifs à des cas de force majeure tels que le feu, une grève, un embargo, une explosion, des pannes de courant, des catastrophes naturelles, une guerre, des conflits de travail, des troubles, des actions d'une autorité civile ou militaire, l'impossibilité de prendre en charge le matériel, le carburant, les produits ou les moyens de transport, des actions ou un retard des fournisseurs ou toute autre cause sur laquelle les parties n'ont pas de prise, qu'elle présente une similitude avec les causes précitées ou non.

14. CESSION

Be IP peut céder ses droits et obligations résultant de ce contrat à un tiers, à condition que les droits du Client restent inchangés ou ne soient pas moins favorables.

Le Client peut céder ses droits et obligations résultant de ce contrat à un tiers uniquement après accord écrit préalable de Be IP.