

I. CONDITIONS D'ACHAT

Article I.1 Remarque préalable

Le contenu du présent contrat remplace toute correspondance, toute négociation et/ou tout accord antérieurs concernant les biens décrits dans le présent contrat. Dans le cas contraire, il doit être fait explicitement référence à ces documents dans le présent contrat.

Article I.2 Livraison

La livraison s'effectue toujours EX WORKS. Et ce, à l'endroit convenu.

Les délais de livraison ne sont indiqués qu'à titre informatif et ne sont pas contraignants.

Si la livraison est temporairement suspendue pour cause de force majeure (par exemple guerre, mobilisation générale ou partielle, inondations, intempéries, incendie, gel, pandémie, épidémie, grève, émeutes, maladie et pénurie de matières premières), le délai de livraison sera prolongé sans que cela puisse donner droit à une indemnisation.

Sauf disposition contraire expresse, aucune forme de compensation, aucune résiliation du contrat ne peut être réclamée pour non-livraison dans le délai convenu.

Les délais de livraison indiqués par le vendeur ne commencent à courir qu'après confirmation écrite et paiement de l'acompte de 50 % ou une exécution (partielle) du contrat par le vendeur.

En cas de dépassement du délai de livraison, le vendeur en informera l'acheteur par écrit.

Si, avant la livraison, une modification est demandée concernant l'exécution des commandes, le délai de livraison sera interrompu et ne recommencera à courir qu'après accord total du vendeur sur l'ensemble des nouvelles conditions et des nouveaux délais.

L'acheteur est tenu de signer pour réception le récépissé qui lui est présenté par le vendeur ou le transporteur.

Le transport s'effectue toujours aux frais, risques et périls de l'acheteur, sauf stipulation contraire explicite.

Article I.3 Installation

L'acheteur doit veiller à ce que le matériel puisse être placé dans des locaux appropriés, secs et suffisamment grands. La fourniture de courant électrique et de prises en quantité suffisante est à la charge de l'acheteur. Celles-ci doivent être en ordre avant la livraison du matériel. Tout dommage dû à l'installation électrique, à l'aménagement des locaux ou à toute autre cause étrangère au matériel sera à la charge de l'acheteur. Le jour où le matériel est techniquement prêt à fonctionner tiendra lieu de date d'installation.

Tous les câblages et prolongateurs de câbles de signaux nécessaires, de l'ordinateur vers les différents périphériques, sont à la charge de l'acheteur. Il en va de même pour le coût de tout matériel spécial éventuellement requis pour compenser les imperfections du réseau électrique, y compris les pannes, les défaillances du réseau, etc. Le vendeur décline toute responsabilité par rapport aux dommages qui résulteraient de pannes d'électricité.

Différents contrôles de qualité seront effectués à la livraison du matériel. L'acheteur est prié d'être présent à la livraison et de signer ce rapport d'installation. Le vendeur n'accordera la licence d'utilisation du logiciel qu'après cette procédure et le respect des accords financiers.

Article I.4 Propriété

Toutes les marchandises livrées par le vendeur restent la propriété de celui-ci jusqu'au paiement intégral du prix ainsi que des services et coûts supplémentaires. Si l'acheteur reste en défaut de payer, les marchandises doivent être retournées au vendeur dès première demande et aux frais de l'acheteur. Les frais du vendeur seront forfaitairement estimés à 25 % de la valeur des marchandises et seront à la charge de l'acheteur, sans préjudice du droit du vendeur de réclamer la réparation intégrale d'un dommage plus important lorsque celui-ci est prouvé. Le montant forfaitaire de 25 % correspond au dommage réel probable du vendeur, estimé par les parties. Dans le cas où l'acheteur défaillant fait faillite, demande l'application de la loi relative à la continuité des entreprises ou cesse ses activités de toute autre manière, le vendeur se réserve le droit de réclamer les marchandises vendues en adressant une simple demande à la personne qui détient les marchandises en question.

Article I.5 Prix

Le prix ne comprend pas la TVA. Les services de maintenance et autres seront facturés selon les tarifs et conditions en vigueur au moment de la prestation.

Toute augmentation du taux de TVA ou d'une autre taxe, de quelque nature qu'elle soit, entre la commande et la livraison sera à la charge de l'acheteur.

La commande passée ne peut être modifiée que moyennant un accord écrit entre le vendeur et l'acheteur.

Tous les prix ont été déterminés sur la base des prix de revient actuellement en vigueur. En cas d'augmentation des prix du matériel et/ou des salaires, le vendeur peut adapter les prix de vente. Les parties acceptent

expressément que les augmentations de prix du matériel et/ou des salaires constituent une raison valable justifiant l'adaptation des prix par le vendeur.

Article I.6 Paiement

Toutes les factures sont payables comptant, sauf convention contraire mise par écrit. Toute contestation relative à la facture envoyée doit être notifiée au vendeur par lettre recommandée dans les huit jours ouvrables qui suivent la date de la facture. À défaut d'une telle notification, la facture sera irréfutablement supposée acceptée. La contestation ne libère du reste pas l'acheteur de son obligation de paiement. Sauf convention contraire expresse, toutes les factures sont payables comptant au siège social du vendeur.

Toute facture impayée à l'échéance sera majorée de plein droit et sans mise en demeure d'un intérêt de retard conventionnel, égal au taux d'intérêt prévu à l'article 5 de la Loi du 02/08/2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales et s'élevant à au moins 12 %. En cas de non-paiement à l'échéance, le montant de la facture sera en outre augmenté de 10 %, sans mise en demeure, à titre d'indemnité forfaitaire. Cette indemnité forfaitaire tiendra lieu de compensation pour les frais de recouvrement extrajudiciaires causés par le non-paiement, sans préjudice du droit du créancier de demander la réparation d'autres pertes qui ne seraient pas uniquement causées par le non-paiement. Le paiement tardif d'une seule facture entraînera l'exigibilité immédiate, sans mise en demeure, des autres factures pour lesquelles, le cas échéant, un délai de paiement a été accordé. Si l'acheteur n'effectue pas les paiements convenus, y compris les paiements partiels éventuels, le vendeur aura en outre le droit de suspendre les prestations jusqu'à ce que l'acheteur ait intégralement satisfait à son obligation de paiement. La suspension ne peut donner lieu à aucune indemnisation de l'acheteur.

Si l'achat s'effectue via une société de financement ou de leasing, l'acheteur est tenu de le signaler au vendeur et de lui fournir les détails du dossier avant de conclure le contrat.

Article I.7 Résiliation/annulation

Le vendeur a le droit de mettre fin au contrat en cours aux torts de l'acheteur si des éléments objectifs montrent que la situation financière de celui-ci s'est détériorée. Par éléments objectifs, on entend, entre autres, la parution au Moniteur belge d'actes de protêt, une citation à comparaître en justice et toute saisie conservatoire ou saisie-exécution, ainsi que tout fait, de quelque nature qu'il soit, qui laisse supposer une détérioration manifeste de la situation financière de l'acheteur. En cas de résiliation du contrat, l'acheteur n'aura droit qu'au remboursement de l'acompte, sans compensation.

Le contrat sera réputé résilié de plein droit en cas de faillite, d'application de la loi relative à la continuité des entreprises, d'admission au règlement collectif de dettes ou de toute autre forme de liquidation du patrimoine de l'acheteur.

Le vendeur aura immédiatement droit au paiement de toutes les prestations fournies et marchandises livrées jusqu'à ce moment-là, sans préjudice de son droit à une indemnisation intégrale.

Le vendeur peut mettre fin au contrat en cas de force majeure empêchant celui-ci de livrer les marchandises. En dehors des cas normaux de force majeure (par exemple guerre, mobilisation générale ou partielle, inondations, intempéries, incendie, gel, pandémie, épidémie, grève, émeutes, maladie et pénurie de matières premières), sont également considérées comme des cas de force majeure toute interdiction d'importation et d'exportation, toute décision prise par le Gouvernement qui entraînerait de graves difficultés de livraison et affecterait notre prix de revient actuel, le manque de moyens de transport, etc.

En cas de résiliation du contrat du fait de l'impossibilité de livrer les marchandises à cause d'une force majeure, l'acheteur n'aura droit à aucune indemnisation.

Le contrat peut par ailleurs être résilié sans intervention judiciaire préalable par lettre recommandée aux torts de l'acheteur si, après dix jours ouvrables suivant une mise en demeure recommandée, l'acheteur reste en défaut de procéder au paiement des factures échues, ou en cas de constatation d'une autre faute contractuelle.

La résiliation interviendra à la date indiquée sur le récépissé de la lettre recommandée.

En cas de rupture unilatérale du contrat par l'acheteur ou de résolution judiciaire ou extrajudiciaire du contrat au détriment de celui-ci, une indemnité forfaitaire convenue d'avance égale à 25 % du prix convenu sera due, sans préjudice du droit du vendeur de prouver un dommage plus important et de demander une indemnisation pour celui-ci. Cette indemnité ne peut pas être réduite par les parties, qui conviennent que ce dommage constituera le dommage potentiel présumé. En plus des 25 %, les frais d'étude, d'analyse et de programmation engagés seront en tout cas dus par l'acheteur.

Si l'acheteur demande une réduction de modèle et que le vendeur dispose déjà du matériel initialement demandé dans son stock ou que le vendeur est lié par une commande à un fournisseur, l'acheteur devra payer une indemnité pour la partie qui ne sera pas réutilisable dans sa configuration.

Article I.8 Logiciel

I.8.1 Licence

- a) Le vendeur fournira à l'acheteur une licence d'utilisateur pour le logiciel standard défini aux pages 1 et suivantes du présent contrat.
La licence d'utilisateur ne sera valable que si un Contrat de niveau de service (SLA) est également conclu entre les deux parties.
- b) La licence permettra à l'acheteur d'utiliser ce logiciel et la documentation y relative, mais uniquement sur le matériel livré dans le cadre de ce contrat d'achat, ou du matériel existant si celui-ci est mentionné dans le contrat et que son utilisation est acceptée par l'acheteur (document d'acceptation signé).
- c) La redevance de licence a été déterminée en fonction du nombre maximum de postes de travail autorisés à utiliser le logiciel. Si cela s'avère nécessaire par la suite, l'acheteur peut demander une extension de licence s'il envisage d'utiliser plus de postes de travail que ce qui est autorisé dans sa licence. Après la signature par les deux parties de cet accord d'extension de licence et le paiement des montants correspondants, clés de sécurité, l'acheteur recevra également l'autorisation d'utiliser le logiciel.
- d) Toutes les licences de logiciels autres que ceux de GenCom (systèmes d'exploitation, bases de données, etc.) seront fournies conformément aux conditions en vigueur chez les donneurs de licence de ces logiciels et dans la limite de ces conditions.
- e) Si ces autres donneurs de licence indiquent, pour une raison quelconque (par exemple une extension de matériel), que l'acheteur doit acheter de nouvelles licences (ou des mises à niveau), l'acheteur devra respecter les conditions de ces licences afin de ne pas utiliser le logiciel illégalement. Tous les frais qui y sont liés seront à la charge de l'acheteur.
- f) En cas d'extension ultérieure du matériel, l'acheteur peut être amené à acheter de nouvelles licences (ou des mises à niveau) du logiciel GenCom. Tous les frais qui y sont liés seront à la charge de l'acheteur.

I.8.2 Maintenance

Après la livraison, le vendeur assurera la maintenance et l'assistance sous la forme d'un contrat de maintenance, étant entendu qu'une assistance garantie ne sera assurée que dans le cadre d'un contrat de maintenance.

I.8.3 Durée

La licence débutera à la date d'installation et prendra fin à l'utilisation du matériel faisant partie du présent contrat par l'acheteur, à moins qu'il ne soit mis fin au contrat en raison d'une faute contractuelle de l'acheteur. Cette licence ne peut pas être cédée par l'acheteur sans l'autorisation écrite du vendeur (y compris en cas de vente du matériel de ce contrat à un tiers). Si la licence est arrêtée, l'acheteur doit immédiatement cesser d'utiliser le logiciel faisant partie de cette licence et retourner au vendeur l'ensemble des documents, supports de données et copies y afférents.

I.8.4 Protection du savoir-faire

Chaque partie prendra les mesures nécessaires pour garder tout cela confidentiel et s'engage à ne fournir à des tiers aucune information concernant des opérations, des plans, le savoir-faire, des secrets commerciaux, des transactions commerciales ou des commandes, et à ne pas utiliser ces informations à quelque fin que ce soit. Pendant la durée du présent contrat et les deux années qui suivent sa résiliation, les deux parties conviennent de ne pas débaucher des membres du personnel ou d'anciens membres du personnel de l'autre partie, ou de ne pas utiliser leurs services pour l'exécution de travaux liés au présent contrat, sans le consentement écrit de l'autre partie. Cette règle s'applique également aux anciens membres du personnel agissant en qualité de salarié d'une entreprise ou sous une forme juridique en tant qu'entreprise. La participation indirecte d'anciens collaborateurs à l'exécution de travaux n'est pas non plus autorisée. Dans le cas contraire, la partie contrevenante devra payer à l'autre partie une indemnité au moins égale à 5 fois la valeur des licences de logiciels qu'elle aura achetées au vendeur. L'acheteur et le vendeur s'engagent à payer cette indemnité en cas de violation de cette protection du savoir-faire.

I.8.5 Droits d'auteur

L'acheteur respectera tous les droits, droits d'auteur, brevets, modèles déposés, etc., relatifs au logiciel utilisé par l'acheteur.

I.8.6 Garantie offerte sur le logiciel

- a) Si l'acheteur découvre une erreur dans l'année qui suit l'installation, il est tenu de le signaler immédiatement et par écrit au vendeur. S'il s'agit d'une erreur liée à l'exactitude du traitement informatique, le vendeur commencera immédiatement à apporter les ajustements nécessaires au programme défectueux, sans frais pour l'acheteur.
- b) Le vendeur se limitera, dans le cadre de cette garantie, à la réparation du programme défectueux, à l'exclusion de tout autre droit ou de toute autre réparation.

- c) Au-delà de cette période de garantie, ce service ne sera fourni que dans le cadre d'un contrat de maintenance valable.

I.8.7 Responsabilités

L'utilisation du logiciel se fait exclusivement sous la responsabilité de l'acheteur. Celui-ci vérifiera le bon fonctionnement des programmes avant leur mise en service définitive au moyen d'un essai. Si ce test n'est pas bon, l'acheteur agira conformément au point 8.6 a.

I.8.8 Conditions de reproduction

Des copies du logiciel fourni peuvent être faites en fonction de la sécurisation quotidienne des supports de données opérationnels.

I.8.9 Formation et livraison des programmes

Une formation conforme à la commande sera dispensée au personnel de l'acheteur. Ces personnes doivent être au courant de l'organisation interne de l'acheteur et bien connaître l'application qu'elles doivent mettre en œuvre. Les formations de base seront données dans notre centre de formation. Toute formation supplémentaire sera payante.

Au moment de la livraison des programmes, un document d'acceptation sera établi et ce document devra être signé par l'acheteur, à défaut de quoi le vendeur aura le droit de ne pas mettre les programmes à la disposition de l'acheteur.

I.8.10 Analyse du travail sur mesure

Les programmes standards seront fournis à l'exclusion de tout souhait ou toute adaptation spécifique. En cas de commande d'adaptations ou d'achat de programmes sur mesure, ceux-ci seront d'abord intégrés dans une analyse du projet ou de la composante à élaborer. Tout travail sur mesure sera toujours clairement décrit dans une annexe au contrat, à défaut de quoi il ne sera pas applicable.

Article I.9 Garanties

Si l'acheteur n'a pas conclu de contrat de maintenance pour le matériel, il peut, le cas échéant, invoquer la garantie du fabricant sur le matériel. Il devra cependant livrer le matériel défectueux à ses frais chez le vendeur. Après réparation par le fabricant, le matériel sera renvoyé, avec paiement des frais d'expédition à la livraison. Le remplacement immédiat de pièces défectueuses n'est assuré que dans le cadre d'un contrat de maintenance.

Article I.10 Propriété intellectuelle

Toute propriété intellectuelle relative aux programmations et aux logiciels, standards et/ou adaptés, est et restera la propriété du vendeur. Le vendeur peut continuer à utiliser, à vendre, à louer ou à concéder sous licence ces programmes sans la moindre compensation.

Article I.11 Achats à venir

Tous les achats de matériels et/ou de licences et de logiciels qui seront effectués par l'acheteur auprès du vendeur seront soumis aux conditions du présent contrat, qui servira d'accord-cadre pour ces futurs achats. Seules les clauses spécifiquement convenues par écrit entre les parties lors de futurs achats pourront déroger aux conditions du présent contrat.

Article I.12. Clause attributive de juridiction et droit applicable

À l'exclusion de toute autre législation, le droit belge sera applicable aux litiges opposant les parties. L'application de la Convention de Vienne (CVIM) et de la Convention des Nations Unies sur la prescription en matière de vente internationale de marchandises du 14/06/1974 est expressément exclue. Tous les litiges, de quelque nature qu'ils soient, opposant les parties, y compris les contestations relatives à l'application et à l'interprétation des présentes conditions générales, relèvent de la compétence exclusive des tribunaux de l'entreprise d'Anvers, division Hasselt.

Article I.13. Divisibilité

Au cas où une disposition ou une partie d'une disposition du présent contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur serait nulle, caduque et/ou inapplicable, cela n'affectera pas la validité ni l'applicabilité des autres dispositions ou parties de dispositions du présent contrat. Les dispositions du présent contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur qui sont frappées de nullité ou qui s'en trouvent caduques resteront contraignantes pour la partie légalement autorisée. La disposition ou la partie de disposition nulle, caduque et/ou inapplicable sera remplacée de plein droit par une disposition ou une partie de disposition valable et applicable se rapprochant le plus possible de l'intention des parties.

Article I.14 Conditions générales

L'acheteur reconnaît avoir reçu et lu les conditions générales du vendeur et les accepter.
Les présentes conditions générales font partie intégrante du présent contrat.
Si les conditions générales devaient déroger au présent contrat, ce dernier primera.

II. CONDITIONS DU CONTRAT DE NIVEAU DE SERVICE (SLA) MATÉRIEL

Exposé préalable : objet

L'acheteur charge le vendeur de fournir, selon les conditions visées sous le titre II du présent contrat, une assistance-matériel pour le matériel décrit aux pages 1 et suivantes de ce contrat conclu entre les parties.

Article II.1 Durée

II.1.1.

Le présent contrat sera valable pour une durée de 1 an, à compter du premier mois qui suit la livraison du matériel et sera renouvelable par tacite reconduction. Après la fin de la première année civile complète, les deux parties pourront toutefois résilier le contrat par lettre recommandée envoyée avant le 31 décembre de chaque année, moyennant un préavis de trois mois. En cas de résiliation par une des parties, les interventions ultérieures du service technique seront facturées aux tarifs et conditions applicables chez le vendeur à la date des interventions.

II.1.2.

Si le contrat est conclu dans une période qui ne suit pas l'installation, il ne débutera qu'après un examen de la situation par notre service technique et cet examen sera à la charge de l'acheteur. Si des réparations sont nécessaires, un cahier des charges sera établi. Un contrat de maintenance de matériel All-in ne pourra débuter qu'après la réalisation de ces réparations.

Article II.2 Assistance/maintenance

Le présent contrat comprend les services suivants :

II.2.1. Maintenance nécessaire pour prévenir les défaillances (maintenance préventive)

Telle que demandée par les fabricants du matériel : il s'agit, entre autres, du réglage et du réajustement des parties non accessibles aux utilisateurs, des disques, imprimantes, bandes, etc. Le nombre d'interventions dépend du matériel et de l'environnement d'utilisation.

II.2.2. Réparation ou remplacement par une pièce ou un appareil similaire en cas de défaillance (maintenance corrective)

Cela comprend le remplacement des pièces défectueuses, la main-d'œuvre et les frais de déplacement des techniciens. Le vendeur se limitera à la réparation des pièces défectueuses, à l'exclusion de tout autre droit ou toute autre réparation.

II.2.3. Assistance téléphonique

Cela comprend une assistance téléphonique de 9 h à 18 h les jours ouvrables du lundi au jeudi et le vendredi jusqu'à 17 h. Une assistance le week-end est possible moyennant un supplément.

II.2.4. Téléassistance

Cela inclut la téléassistance par connexion à distance (TeamViewer, bureau à distance, etc.)

II.2.5. Service supplémentaire

Dans le cas où l'acheteur a acheté au vendeur un ordinateur avec un contrat de maintenance de logiciel (SLA) actuel : réorganisation des fichiers à la suite de problèmes qui ne sont pas de la responsabilité de l'utilisateur, par exemple à la suite d'une défaillance technique. Cette intervention consistera principalement à étudier les possibilités de mise en service de votre matériel dans les plus brefs délais, sans redémarrage des copies. Aucune garantie n'est toutefois donnée en la matière, étant donné que cela dépend de nombreux facteurs propres aux circonstances qui ont causé la défaillance. Dans ce cas, il faudra partir de la dernière sauvegarde utilisable.

II.2.6. Le temps de réponse

Le temps de réponse (le délai dans lequel vous serez contacté) pour une défaillance générale est de 4 heures ouvrables, il sera de 8 heures ouvrables après la réception de l'appel pour un périphérique défectueux. Le temps de réponse n'est pas une garantie de réparation dans ce délai.

II.2.7. Exécution de la maintenance

Le vendeur se réserve le droit de confier la maintenance à des tiers spécialisés dans la maintenance de chacun des composants.

Article II.3 Exclusions

Le présent contrat ne comprend pas :

II.3.1. Les défaillances résultant d'une mauvaise manipulation du matériel.

II.3.2. Les défaillances causées par des conditions externes anormales telles qu'une température trop élevée (incendie), une humidité trop importante, la pluie ou des dégâts des eaux, une tension de réseau trop élevée ou trop basse, la foudre, les dommages mécaniques dus à des chocs ou à des chutes (en particulier pour les lecteurs de codes à barres), le vandalisme. En cas, par exemple, de foudre ou de toute autre cause pour laquelle l'acheteur souhaite faire des démarches auprès de l'assureur, l'acheteur devra nous donner un ordre de réparation écrit, étant entendu que GenCom facturera toujours la prestation directement à l'acheteur.

II.3.3. Le nettoyage des parties externes. Les pièces défectueuses ou le matériel défectueux qui ne sont pas propres (c'est-à-dire qui présentent des traces de feutres, sont recouverts d'autocollants ou de saletés, sont souillés ou endommagés par la fumée, etc.) ne peuvent pas être utilisés pour un échange standard. L'acheteur paiera soit les frais de transport pour le renvoi de son matériel défectueux et l'enlèvement de la pièce de rechange, soit les frais de nettoyage de son matériel souillé.

II.3.4. Le remplacement des rubans encreurs, cartouches d'encre, tambours, têtes thermiques, CD, bandes, clés USB/cartes mémoire, etc.

II.3.5. Les défaillances causées par des modifications apportées au matériel par l'acheteur lui-même. L'acheteur ne peut effectuer aucune réparation du matériel ni y apporter de modifications sans l'autorisation écrite du vendeur. Si le scellé d'un matériel est brisé, toute responsabilité s'éteindra.

II.3.6. Le vol.

II.3.7. Les dommages causés à des supports de données, toute perte de jouissance.

II.3.8. Les défaillances des appareils résultant d'une utilisation ininterrompue, plus longue que les spécifications indiquées par le fabricant.

II.3.9. Les coûts résultant d'interventions inutiles, d'appels erronés ainsi que les pertes de temps résultant d'attentes inutiles.

II.3.10. Après une période de cinq ans, le vendeur pourra estimer, afin d'assurer la bonne continuation du contrat de maintenance, qu'une révision du matériel est nécessaire. Le coût de cette révision sera à la charge de l'acheteur.

II.3.11. Nous pouvons sortir du contrat un matériel dont la maintenance ne peut plus être garantie en raison de sa vétusté ou d'un dépassement de son utilisation maximale (par exemple une imprimante laser). La durée de vie moyenne du matériel est comprise entre 3 et 5 ans. Après une période de 3 ans, il peut y avoir un problème de disponibilité des pièces de rechange, de sorte qu'aucune maintenance ne peut être garantie. L'annulation sera toujours notifiée à l'acheteur par écrit. Il se peut que ce dépassement ne soit constaté par nos techniciens qu'au moment de la visite effectuée en vue de la réparation (par exemple un nombre maximum d'impressions sur les imprimantes). Le cas échéant, le coût de l'opération, pour autant que celle-ci soit encore possible, ne sera pas couvert par le présent contrat de maintenance et sera à la charge de l'acheteur.

Article II.4 Obligations de l'acheteur

II.4.1. L'acheteur mettra le matériel à la disposition des techniciens du vendeur pendant le temps requis pour les prestations. Si nécessaire, il permettra au personnel du vendeur de terminer un travail entamé.

II.4.2. L'acheteur veillera à ce que les techniciens disposent d'au moins un disque qu'ils pourront utiliser librement. En cas d'insuffisance du nombre de copies préalablement effectuées, le vendeur ne sera pas responsable de la perte de données.

II.4.3. En cas de téléassistance, l'acheteur sera – sans exception – toujours tenu d'autoriser une connexion à GenCom via la connexion à distance habituelle indiquée par GenCom (TeamViewer, bureau à distance, etc.).

II.4.4. Le matériel doit être utilisé dans des locaux servant de bureaux. Pour certains matériels, un aménagement spécial de ces locaux peut être exigé. Un supplément de prix pourra éventuellement être demandé pour la maintenance d'un matériel dans des conditions de travail difficiles.

II.4.5. La température de fonctionnement doit être comprise en toutes circonstances entre 10 et 30 degrés Celsius. Les fluctuations de température ne doivent pas dépasser 3 degrés par heure pour éviter la formation de condensation.

II.4.6. Le déménagement éventuel du matériel pendant la période contractuelle se fera sous le contrôle du vendeur. Les frais qui en découlent seront à la charge de l'acheteur. Le moment du déménagement doit être communiqué au vendeur au moins un mois à l'avance. Les défaillances causées par un déménagement effectué par l'acheteur lui-même seront à la charge de celui-ci.

II.4.7. L'acheteur devra obligatoirement repartir d'une copie de sécurité si cela lui est demandé. Les conséquences d'un refus de suivre une telle instruction seront entièrement supportées par l'acheteur.

Article II.5 Rémunération

II.5.1. Pour l'exécution des services susmentionnés, l'acheteur devra verser au vendeur une redevance payable d'avance, dont le montant est mentionné dans le contrat d'achat.

II.5.2. Si le paiement des factures de maintenance ou de toute autre facture n'est pas effectué conformément aux conditions de paiement, aucune maintenance ne sera assurée ni réalisée durant cette période. Tous les dommages, y compris les dommages consécutifs, qui peuvent résulter de ce manque de maintenance en temps utile seront à la charge de l'acheteur.

II.5.3. En cas d'utilisation de certains supports, ceux-ci seront payables par envoi. Le vendeur ne les reprendra pas.

II.5.4. Le matériel éventuellement mis à disposition par le vendeur reste la propriété du vendeur et l'acheteur le maintiendra en bon état et le restituera à la fin de ce contrat, à défaut de quoi il sera facturé.

II.5.5. La rémunération des prestations sera adaptée chaque année à l'indice des prix à la consommation.

Article II.6 Modification de la configuration matérielle

Tous les achats de matériels qui seront effectués par l'acheteur auprès du vendeur seront soumis aux conditions du présent contrat, qui servira d'accord-cadre pour ces futurs achats.

Le matériel supplémentaire acheté par l'acheteur sera automatiquement ajouté au présent contrat et au SLA matériel.

Seules les clauses spécifiquement convenues par écrit entre les parties lors de futurs achats pourront déroger aux conditions du présent contrat.

La maintenance du matériel ne s'applique aux pièces détachées que si le contrat comprend au moins déjà l'ordinateur principal, 1 poste de travail et 1 imprimante.

Article II.7 Protection du savoir-faire

Pendant toute la durée du présent contrat de niveau de service et jusqu'à deux ans après la fin du contrat de maintenance, le point 8.4 du contrat d'achat restera applicable.

Si le client n'opte pas pour ce service de maintenance, les garanties fournies seront limitées aux conditions mentionnées ci-dessous :

1. Les conditions et la durée de la garantie peuvent varier selon le produit, le fabricant ou l'importateur, et GenCom n'a aucun mot à dire en la matière.
2. La garantie comprend généralement la réparation gratuite ou le remplacement gratuit de la pièce défectueuse pendant cette période de garantie.

La garantie n'inclut pas :

1. L'enlèvement et/ou la restitution de l'appareil. Ce que nous appelons le Factory Return Service. Le client doit donc soit apporter l'appareil et le récupérer après réparation, soit payer les frais d'enlèvement et de livraison.
2. La garantie n'inclut jamais le droit à un appareil ou à une pièce de rechange.

Les points suivants sont également importants :

1. Pour pouvoir bénéficier de la garantie, l'appareil doit souvent être retourné au fabricant dans son intégralité et aucune réparation ne peut être effectuée par nos soins. Ce qui n'est pas toujours possible pour l'utilisateur, eu égard par exemple aux données qui se trouvent dans le système.
2. Les ordinateurs portables, les terminaux de données portables, les numériseurs, mais aussi d'autres appareils sont soumis à certaines conditions en fonction de leur utilisation. En cas de dommage externe, la garantie s'éteint parce que le fournisseur suppose que l'appareil est tombé.
3. Les fabricants appliquent pour ces réparations des délais allant d'une semaine à plus d'un mois en fonction de l'appareil défectueux. Il se peut donc que vous deviez renoncer à l'utilisation de votre appareil pendant un certain temps.
4. Les données stockées sur l'appareil ne seront pas sauvegardées au préalable par les fabricants ni par GenCom et leur conservation n'est donc pas garantie. Le cas échéant, la responsabilité de la détention de copies disponibles et lisibles incombe exclusivement à l'utilisateur.
5. Les appareils qui sont endommagés extérieurement, mais qui présentent également des traces de feutres ou sont recouverts d'autocollants pouvant entraîner une décoloration, etc., peuvent être refusés.
6. Toute usure normale causée par l'utilisation de l'appareil est bien sûr exclue. Et donc certainement aussi les rubans encreurs, cartouches d'encre, tambours, têtes thermiques, CD, bandes, clés

USB/cartes mémoire, etc., mais aussi tous les autres produits ou pièces de même nature, applicables aujourd'hui ou dans l'avenir, qui ne sont pas mentionnés ici.

III. CONDITIONS DU CONTRAT DE NIVEAU DE SERVICE (SLA) LOGICIEL

Exposé préalable : objet

L'acheteur charge le vendeur de fournir, selon les conditions du titre III du présent contrat, une assistance-logiciel pour les programmes ou les progiciels décrits dans le présent contrat, limitée à la configuration matérielle mentionnée aux pages 1 et suivantes de ce contrat conclu entre les parties.

Article III.1 Durée

III.1.1. Le présent contrat est valable pour une durée de 5 ans, à compter du premier mois qui suit la livraison du premier module logiciel et sera renouvelable par tacite reconduction. Après la fin de la première année civile complète, les deux parties pourront toutefois résilier le contrat par lettre recommandée envoyée avant le 31 décembre de chaque année, moyennant un préavis de trois mois. En cas de résiliation par une des parties, les interventions ultérieures du service d'assistance-logiciel seront facturées aux tarifs et conditions en vigueur chez le vendeur à la date des interventions.

III.1.2. Si le contrat est conclu dans une période qui ne suit pas l'installation, il ne débutera qu'après le paiement d'un montant unique égal à la totalité du tarif maintenance pour la période non contractuelle. La maintenance et l'assistance-logiciel ne peuvent être assurées que pour la dernière version mise à jour.

Article III.2 Assistance/maintenance

Le présent contrat comprend les services suivants :

III.2.1. Livraison des modules logiciels adaptés ou distribution de directives pour la prévention des erreurs constatées dans les progiciels.

Le vendeur se limitera à la réparation du programme défectueux, à l'exclusion de tout autre droit ou de toute autre réparation.

III.2.2. Mise à disposition de nouvelles mises à jour des licences achetées pour les progiciels et modules du vendeur.

III.2.3. Installation d'un nouveau logiciel de base (système d'exploitation), dans la mesure où celui-ci améliore le système et s'intègre à l'ensemble des développements logiciels du vendeur. Selon le fournisseur du logiciel de base (Microsoft, etc.), un montant supplémentaire devra parfois être payé pour les nouvelles versions du système d'exploitation.

Il en va de même pour les nouvelles versions des bases de données.

III.2.4. Envoi d'adaptations logicielles et mise à disposition gratuite de nouvelles versions du logiciel GenCom via le site web GenCom. Le temps d'installation requis pour activer une nouvelle version du logiciel GenCom est proposé en tant que service supplémentaire et fera l'objet d'une facturation, le cas échéant. Il en va de même pour l'assistance et/ou la formation sur place. Une mise à niveau de la version du logiciel GenCom ne peut avoir lieu que si tous les appareils sur lesquels notre logiciel doit être activé ont un système d'exploitation valable, c'est-à-dire un système qui est toujours pris en charge par le fournisseur du logiciel/de l'appareil. L'installation ou l'assistance sur place sont proposées en tant que service supplémentaire et feront l'objet d'une facturation, le cas échéant.

III.2.5. Assistance téléphonique pour les collaborateurs ayant suivi avec succès une formation de 9 h à 18 h les jours ouvrables du lundi au jeudi et le vendredi jusqu'à 17 h. Une assistance le week-end est possible moyennant un supplément.

III.2.6. Téléassistance par connexion à distance (TeamViewer, bureau à distance, etc.)

III.2.7. Dans le cas où l'acheteur a acheté au vendeur un ordinateur avec un contrat de maintenance de matériel actuel : réorganisation des fichiers à la suite de causes qui ne sont pas de la responsabilité de l'utilisateur, par exemple à la suite d'un défaut technique. Cette intervention consistera principalement à étudier les possibilités de mise en service de votre matériel dans les plus brefs délais, sans redémarrage des copies. Aucune garantie n'est toutefois donnée en la matière, étant donné que cela dépend de nombreux facteurs propres aux circonstances qui ont causé la défaillance. Dans ce cas, il faudra partir de la dernière sauvegarde utilisable.

III.2.8. Le temps de réponse (le délai dans lequel vous serez contacté) pour une défaillance générale est de 4 heures ouvrables après réception de l'appel. Le temps de réponse n'est pas une garantie de réparation dans ce délai.

Article III.3 Exclusions

Le présent contrat ne comprend pas :

III.3.1. La fourniture de nouvelles versions de logiciels de base (Microsoft, Oracle, BI, etc.).

III.3.2. La fourniture d'une nouvelle version du logiciel GenCom en cas de changement total (version majeure). Par exemple, un changement de langage de programmation ou d'autres méthodes disponibles à l'avenir, avec l'adaptation correspondante du logiciel de base, de la base de données, etc. GenCom fournira cependant toujours les programmes de conversion vers le nouveau logiciel Gencom, que l'acheteur pourra acheter aux tarifs en vigueur.

III.3.3. La maintenance et la réorganisation de programmes, disques et fichiers non installés par nous.

III.3.4. Les prestations et visites résultant de circonstances n'ayant rien à voir avec une utilisation normale des applications.

III.3.5. La fourniture d'explications aux collaborateurs de l'acheteur qui ne connaissent pas suffisamment le travail interne ou aux collaborateurs qui n'ont pas suivi de formation avec succès chez le vendeur.

III.3.6 Prestations résultant de la non-réalisation en temps utile ou au bon moment de copies de sécurité des mémoires à disque.

III.3.7. Prestations résultant d'une panne de courant, de mauvaises lignes de communication.

III.3.8. Livraison de nouvelles versions en cas d'agrandissement du modèle ou de modification du système d'exploitation utilisé par l'acheteur.

Article III.4 Obligations de l'acheteur

III.4.1. L'acheteur mettra le matériel à la disposition de l'ingénieur en logiciels du vendeur pendant le temps requis pour les prestations. Si nécessaire, il permettra au personnel du vendeur de terminer un travail entamé.

III.4.2. L'acheteur veillera à ce que l'ingénieur en logiciels dispose d'au moins un disque qu'il pourra utiliser librement. En cas d'insuffisance du nombre de copies effectuées, le vendeur ne sera pas responsable de la perte de données.

III.4.3. En cas de téléassistance, l'acheteur sera – sans exception – toujours tenu d'autoriser une connexion à GenCom via la connexion à distance habituelle indiquée par GenCom (TeamViewer, bureau à distance, etc.).

III.4.4. L'acheteur n'est pas autorisé à faire lui-même des ajouts aux programmes, disques et fichiers, ni à faire exécuter ces ajouts par des tiers, sauf accord écrit et préalable du vendeur. Au cas où un progiciel non livré par le vendeur perturberait le fonctionnement des progiciels livrés par le vendeur, ce dernier ne sera plus responsable des conséquences de ces perturbations.

III.4.5. L'acheteur veillera (s'il ne dispose pas d'un contrat de maintenance de matériel All-in via le vendeur) à ce que le matériel soit maintenu en bon état de fonctionnement, compte tenu des instructions qui lui seront fournies par les fabricants à cet égard.

III.4.6. L'acheteur devra obligatoirement repartir d'une copie de sécurité si cela lui est demandé. Les conséquences d'un refus de suivre une telle instruction seront entièrement supportées par l'acheteur.

Article III.5 Rémunération

III.5.1. Pour l'exécution des services susmentionnés, l'acheteur devra verser au vendeur une redevance payable d'avance, dont le montant est mentionné dans le contrat d'achat.

III.5.2. En cas d'utilisation de certains supports, ceux-ci seront payables par envoi. Le vendeur ne les reprendra pas.

III.5.3. Si le paiement des factures de maintenance ou de toute autre facture n'est pas effectué conformément aux conditions de paiement, aucune maintenance ne sera assurée ni réalisée durant cette période.

III.5.4. Le matériel éventuellement mis à disposition par le vendeur reste la propriété du vendeur et l'acheteur le maintiendra en bon état et le restituera à la fin de ce contrat, à défaut de quoi il sera facturé.

III.5.5. La rémunération des prestations sera adaptée chaque année à l'indice des prix à la consommation.

Article III.6 Modifications apportées au logiciel

Tous les achats de licences et/ou de logiciels et/ou de modules logiciels qui seront effectués par l'acheteur auprès du vendeur seront soumis aux conditions du présent contrat, qui servira d'accord-cadre pour ces futurs achats.

Les licences, logiciels ou modules logiciels supplémentaires achetés par l'acheteur seront automatiquement ajoutés au présent contrat. La maintenance de logiciels n'est possible que pour l'ensemble et non pour des parties.

Seules les clauses spécifiquement convenues par écrit entre les parties lors de futurs achats pourront déroger aux conditions du présent contrat.

Article III.7 Protection du savoir-faire

Pendant toute la durée du présent contrat de niveau de service et jusqu'à deux ans après la fin du contrat de maintenance, l'article I.8.4 du présent contrat restera applicable.

Article III.8 Matériel approuvé

Le logiciel ne peut être utilisé que sur du matériel qui a été fourni par le vendeur ou qui, si celui-ci est déjà disponible, aura été approuvé par le vendeur. En cas d'installation sur du matériel étranger, des frais supplémentaires seront facturés à cet effet.