

**CONDITIONS GÉNÉRALES – 04 janvier 2023**

Ces conditions générales (ci-après : "Conditions Générales") forment avec le devis établi par TRIVEC (ci-après : "Devis") un contrat légal passé entre T&V Holding AB, numéro d'entreprise 556709-7489, représenté comme maison-mère par TRIVEC SYSTEMS FRANCE pour la France, TRIVEC SYSTEMS SWEDEN pour la Suède et TRIVEC SYSTEMS BELGIUM pour la Belgique (ci-après : "**TRIVEC**"), et la personne physique ou morale (ci-après "**Client**") qui utilise les Produits et Services TRIVEC comme indiqué dans le devis (repris ci-après sous l'intitulé commun : "Produits"), ou qui y a accès soit par un abonnement payant, soit par une version d'essai gratuite.

Lisez attentivement ces Conditions Générales avant de marquer votre accord. En acceptant les conditions ou en utilisant le produit TRIVEC, le Client s'engage envers ces Conditions Générales, à l'exception des conditions du Client qui pourraient s'appliquer.

## 1. DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATIONS

Sauf mention contraire dans ces Conditions Générales, les termes qui y sont utilisés ont la signification suivante.

Conditions Générales	Ces conditions générales et leurs dispositions.
Tiers	Toute personne physique ou morale autre que TRIVEC, le Client ou une société relatée à TRIVEC ou au Client.
Utilisateur	L'utilisateur du Logiciel et du Hardware qui, en les utilisant, confirme avoir accepté les dispositions du contrat de licence en tant qu'Utilisateur.
Hardware	Le produit physique loué ou vendu au Client par TRIVEC, conformément aux Conditions Générales de TRIVEC.
Droits de Propriété intellectuelle	(i) les brevets, demandes et conclusions de brevets, inventions (brevetables ou non), (ii) marques commerciales (déposées ou non), marques de service, trade dress, dénominations commerciales, signes, logos, noms d'entreprise, noms de domaine Internet, droits publicitaires ainsi que leurs enregistrements et demandes d'enregistrement, (iii) droits d'auteur, œuvres protégées par les droits d'auteur ainsi que leurs enregistrements et demandes, (iv) programmes informatiques (y compris, mais pas exclusivement, le code source et le code objet), les données, bases de données et leur documentation, (v) droits de savoir-faire, secrets commerciaux et autres Informations confidentielles (y compris documentation, inventions, améliorations, données concernant la recherche et le développement, dessins, spécifications, projets, organigrammes, schémas, protocoles, notes de programmation, concepts et leurs droits conceptuels, développements, découvertes, plans, plans d'entreprise, propositions, indications (pratiques), données techniques, plans financiers et de marketing, listes de clients et fournisseurs, méthodes, processus, procédures), et (vi) toutes les autres formes de propriété intellectuelle partout dans le monde, y compris toutes les extensions, conversions, renaissances, renouvellements, y compris tout droit à demander des enregistrements de chacun de ces droits reconnus dans un pays ou une juridiction dans le monde, actuellement ou dans le futur.
Avis	La signification est détaillée sous l'article 20.1.
Client	L'entreprise ayant une personnalité morale, qui utilise les Produits et Services de TRIVEC. Le Client peut être lui-même un Utilisateur de Produits et/ou Services ou en être un acheteur chez un ou plusieurs Utilisateurs.
Indemnité de licence	L'indemnité de licence qui concerne les Produits et Services tels que détaillés dans le Devis.
Devis	La proposition de TRIVEC portant sur les Produits et Services demandés par le Client et que doit fournir TRIVEC.
Support	Le support portant sur le logiciel, à la condition que celui-ci soit utilisé conformément aux Conditions Générales.
Contrat	Le Contrat écrit, conclu sur base de ces Conditions Générales, portant sur (i) la licence Logicielle, (ii) la livraison du Produit et/ou (iii) la fourniture de Services, sans nécessiter une version signée de l'abonnement ou du Contrat.

Force majeure	Toute cause imprévisible échappant au contrôle raisonnable d'une Partie et qui n'aurait pas pu être évitée par des efforts raisonnables, y compris, mais sans s'y limiter, les incendies, catastrophes naturelles, grèves, conflits du travail ou autres perturbations industrielles, guerre (déclarée ou non), embargos, blocus, cyberattaques, restrictions légales, émeutes, pandémies, insurrections, réglementations gouvernementales et indisponibilité des moyens de transport.
Partie	TRIVEC ou le Client
Parties	TRIVEC et le Client
Produits et Services	Tous les Hardwares et Logiciels qui sont la propriété de TRIVEC et sont livrés ou fournis au Client sous licence, par une vente ou sous la forme de Services ou d'une solution "as a service" exécutée par TRIVEC.
Logiciel	Tous les logiciels, y compris tous les modules fournis au Client sous licence, conformément au Devis. L'accès au logiciel est fourni sous la forme d'un logiciel <i>software as a service (SaaS)</i>
Informations confidentielles	Toute information relative à une entreprise, à sa situation financière, aux activités, actif et passif ainsi que toute information relative à TRIVEC ou au Client et/ou à leurs Sociétés liées et obtenue par une Partie, que ce soit avant ou après la signature du Contrat, oralement, par écrit ou sous toute forme, y compris le contenu du Contrat, les demandes de prix ("RFP's, Requests for Proposal") et/ou les commandes, informations relatives aux activités de l'entreprise, marketing, plans et programmes opérationnels, études de marché, stratégies commerciales, nouveaux Produits, données relatives au personnel, données individuelles, clients, prix, ventes, informations financières, commerciales et techniques, savoir-faire, bonnes pratiques ("best practices"), brevets, marques commerciales, droits d'auteur, secrets commerciaux et autres Droits de Propriété intellectuelle, droits de propriété. Ces informations incluent les notes, analyses, résumés, études, interprétations ainsi que tous les documents établis par le fournisseur dans le cadre de l'exécution du Contrat.

## 2. CHAMP D'APPLICATION

- 2.1. En approuvant le Devis, le Client reconnaît que les Conditions Générales en font partie intégrante.
- 2.2. En cas de contradiction entre les Conditions Générales et le Devis ou la commande, les termes du Devis prévalent sur les Conditions Générales.
- 2.3. Tout Contrat est conclu sous réserve de bonnes références à présenter par le Client ou d'éventuelles vérifications de fond à exécuter par TRIVEC. Ce dernier garde à tout moment le droit de suspendre l'exécution du Contrat et de réclamer suffisamment de garanties concernant la solvabilité, les liquidités, etc. afin d'assurer une bonne exécution du Contrat, par exemple l'acceptation d'une limite de crédit par un assureur crédit.

## 3. DEVIS ET COMMANDES

- 3.1. Tout Devis portant sur les Produits, Services et Hardware est valable pour une période spécifique stipulée dans le Devis, en fonction de la disponibilité du Hardware et/ou des matières premières.
- 3.2. Toutes les commandes sont définitives et contraignantes dès la signature du Devis par le Client. Ni les agents ni les représentants de TRIVEC ne peuvent percevoir de paiement ni engager valablement TRIVEC sans la signature du Devis.
- 3.3. Les commandes confirmées par signature doivent être réceptionnées dans le délai imparti, et à défaut, dans un délai raisonnable. Sans quoi, TRIVEC est habilité soit à imposer au Client le respect de ses engagements, soit à exiger la résiliation totale ou partielle du Contrat, avec une indemnité de préjudice à hauteur de trente-cinq pour cent (35 %) du prix convenu, à charge du Client.
- 3.4. TRIVEC est habilité à apporter des changements aux Produits et Services, sans l'accord préalable du Client, si de tels changements n'entraînent raisonnablement pas de conséquences matérielles ou financières néfastes aux Produits ou Services.
- 3.5. Le Client a la possibilité de contester le Devis et/ou sa commande pendant sept (7) jours calendrier. Tous les litiges portant sur le Devis et/ou la commande doivent être signifiés à TRIVEC dans les sept (7) jours après la date de réception des Produits ou Services concernés ; passé ce délai, ils sont réputés avoir été indéniablement et totalement acceptés. Une réaction de TRIVEC à une réclamation tardive n'implique aucun renoncement à la présente disposition et a toujours lieu sous réserve explicite de tous les droits, et sans reconnaissance préjudiciable.

## 4. INDEMNITÉS, PAIEMENT ET FACTURATION

### Indemnités

- 4.1. Les indemnités réclamées au Client par TRIVEC peuvent se composer d'Indemnités de licence, de Hardwares, de Services ou une association de ces indemnités. Tant les Indemnités de licence, de Hardware que de Services seront détaillées dans le Devis.

Les indemnités réclamées au Client par TRIVEC peuvent être révisées par TRIVEC à la date anniversaire du début de Contrat ou au début d'une nouvelle année calendrier, et être actualisées conformément à l'indexation ou à la liste tarifaire en vigueur à ce moment. En cas d'indexation ou de révision de la liste tarifaire, TRIVEC n'est pas obligé d'en avertir au préalable le Client par écrit.

L'indexation est appliquée selon la formule suivante :

$P = PO \times (0,20 + 0,80 \times S / SO)$ , sachant que :

P = nouvelle indemnité

PO = ancienne indemnité

S = salaire horaire de référence à la date du nouveau décompte (Index Agoria)

SO = salaire horaire de référence à la date du précédent décompte (Index Agoria).

- 4.2 Les indemnités dues seront stipulées dans le Devis et ne sont en aucun cas valables pour d'autres contrats, sauf si elles portent sur des missions au sein d'un accord-cadre spécifique conclu par écrit.

#### Paiement et facturation

- 4.3 À la date d'acceptation du Devis, le Client paye un acompte de quarante pour cent (40 %) de l'indemnité de Hardware stipulée dans le Devis. Les acomptes déjà payés ne sont pas remboursables. À la livraison du Hardware, le Client paye les soixante pour cent restants (60 %) de l'indemnité de Hardware, comme stipulé dans le Devis.
- 4.4 Sauf mention contraire dans le Devis, les indemnités doivent être payées à TRIVEC dans les dix (10) jours calendrier après réception de la facture par le Client. Toutes les factures TRIVEC sont payables sur le compte bancaire de TRIVEC repris sur la facture.
- 4.5 Les loyers et indemnités de maintenance sont facturés intégralement par TRIVEC (à cent pour cent (100 %)) au début de la période de location ou de maintenance.
- 4.6 Le Client déclare que toutes les données de facturation fournies par lui-même sont correctes. Il accepte le principe de facturation électronique. En ce qui concerne le numéro de TVA intracommunautaire, le Client déclare que ce numéro est valide ou le sera durant l'exécution du Contrat. Si des instances officielles devaient prouver le contraire et obliger TRIVEC à facturer la TVA déduite indûment, le Client accepte sans réserve de payer la TVA.
- 4.7 Sauf mention contraire, les prix de TRIVEC s'entendent hors TVA, taxes et suppléments. Ils sont toujours calculés et indiqués comme valables pour des marchandises livrées depuis l'usine. Tous les frais additionnels de transport, dédouanement, taxes, etc. sont dus par le Client à la livraison.
- 4.8 Les indemnités sont majorées à la date anniversaire de début de Contrat en fonction des changements intervenus dans les frais opérationnels (entre autres les salaires, coûts d'énergie, de matériaux et matières premières, licences de Tiers (entre autres des Services d'hébergement)). En cas de majoration des coûts opérationnels ou externes (tiers), jusqu'à un maximum de quatre-vingts pour cent (80 %) des indemnités totales, TRIVEC se réserve le droit de majorer la partie des indemnités correspondant à ces salaires, coûts d'énergie, de matériaux et matières premières.

#### Non-paiement

- 4.9 En cas de non-paiement au plus tard à la date d'échéance indiquée sur facture, le solde dû sera majoré de plein droit et sans avertissement préalable d'un intérêt au taux légal applicable comme stipulé par la Loi belge sur les arriérés de paiement dans les transactions commerciales.
- 4.10 Indépendamment de l'article 4.9, en cas de non-paiement partiel ou intégral à la date d'échéance, une indemnité de préjudice forfaitaire sera également due à raison de dix pour cent (10 %) du solde encore dû (avec un minimum de cinquante (50,00) EUR), et ceci sans mise en demeure préalable.
- 4.11 Ce qui précède vaut intégralement pour l'octroi de délais de sursis.
- 4.12 Les biens meubles (par exemple Hardware) livrés au Client demeurent la pleine propriété de TRIVEC jusqu'à la date de leur paiement intégral.
- 4.13 Le Client accepte de façon explicite qu'en cas de défaut de paiement total ou partiel (lorsque le paiement (d'une partie) du montant est indûment refusé), TRIVEC puisse suspendre immédiatement et intégralement le fonctionnement du Logiciel fourni sous licence, moyennant l'envoi au Client par lettre recommandée d'un avertissement de défaut de paiement, et si le montant dû n'a toujours pas été versé dans les quinze (15) jours après la réception de la lettre recommandée. Le Client reconnaît par la présente avoir été correctement informé des délais de fonctionnement qui sont d'emblée intégrés au Logiciel. À défaut de paiement dans les délais, le Logiciel deviendra inutilisable jusqu'à la date du paiement intégral de tous les éventuels soldes, intérêts et indemnités de préjudice encore dus à TRIVEC.
- 4.14 Le Client accepte également de façon explicite que, en cas de non-respect des conditions de paiement sans l'accord explicite et écrit de TRIVEC, toutes les réductions ou livraisons/options gratuites qu'il a obtenues, dans le cadre ou non d'une commande quelconque, sont appelées à échoir.

#### Contestation

- 4.15 Le Client a la possibilité de contester les factures dans les quatorze (14) jours. Tous les litiges concernant les factures doivent être en possession de TRIVEC par lettre recommandée dans les quatorze (14) jours après leur date de réception ; passé ce délai, les factures sont réputées avoir été indéniablement et totalement acceptées. Une réaction de TRIVEC à une réclamation tardive n'implique aucun renoncement à la présente disposition et a toujours lieu sous réserve explicite de tous les droits, et sans reconnaissance préjudiciable.

## **5. DESCRIPTION DES PRODUITS ET SERVICES**

### **5.1 LOGICIEL**

#### Octroi de Licence

- 5.1.1 Si les conditions générales sont respectées et si l'indemnité est payée par le Client dans les délais, TRIVEC octroie à ce Client, en cas de paiement d'un loyer ou d'une indemnité unique de licence, l'emploi d'une licence limitée, révocable, non exclusive, non transférable ou sous-licenciable, et, dans le cas de Produits qui autoriseraient un emploi par plusieurs Utilisateurs (comme décrit dans les conditions spécifiques aux Produits stipulées plus loin dans ce document), d'une licence pour permettre à ces Utilisateurs d'utiliser le Produit (comme stipulé dans les conditions de ce Contrat).
- 5.1.2 Le Client accepte que tous les droits, revendications et intérêts portant sur les Droits de Propriété intellectuelle des Produits, ainsi que tous les scripts, modifications, extensions et autres dérivés des Produits proposés ou développés par TRIVEC demeurent la propriété exclusive de TRIVEC ou de ses fournisseurs de licences. Tous les droits qui ne sont pas octroyés au Client par ce Contrat appartiennent à TRIVEC.
- 5.1.3 Le Client fournira tous les efforts commerciaux raisonnables pour éviter un accès illégitime à l'emploi du Logiciel (y compris, mais pas uniquement, une protection adéquate par des mots de passe fournis par TRIVEC) et avertira TRIVEC immédiatement et sans retard inutile sitôt qu'il a pris conscience d'un usage illégitime. En aucun cas, le Client n'est autorisé à fournir un usage illégitime du Logiciel à des Tiers, sans l'accord préalable de TRIVEC, à l'exception de collaborateurs, agents et travailleurs indépendants qui ont besoin d'une pareille copie en relation directe avec leurs responsabilités, et qui sont tenus à une obligation de réserve.

#### Restriction de licence

- 5.1.4 Le Client, les Utilisateurs et les Tiers s'abstiendront de :
- i. Décompiler ou démonter toute forme de code source, idée sous-jacente, algorithme, format de fichiers, programmation ou interface interopérable des Produits, ou de les soumettre de toute autre façon à des tentatives de reverse-engineering, reconstruction ou déchiffrement ;
  - ii. diffuser des virus ou tout autre code informatique nuisible ou malveillant, via les Produits ou au sein de ceux-ci ;
  - iii. adopter un comportement qui restreindrait ou entraverait l'emploi ou le plaisir d'utilisation du produit par un Tiers ;
  - iv. De supprimer au sein des Produits toute forme d'identification de Produits, copyright ou autre message ;
  - v. De vendre, louer, traiter, attribuer des Produits ou le Contrat présent, en totalité ou partiellement, de les donner en licence, d'y accorder un accès, de les transférer ou de les porter à la connaissance de Tiers ;
  - vi. D'utiliser des Produits pour par exemple du timesharing, à des fins d'hébergement ou d'agence de services, de les revendre, les céder en sous-licence, les distribuer ou les transférer, ou autoriser des Tiers à les utiliser pour ou au profit d'autres Tiers ;
  - vii. De modifier les Produits, de les intégrer dans ou avec un autre Logiciel, ou de créer un dérivé d'une quelconque partie des Produits ;
  - viii. D'utiliser les données ou d'autres informations qu'ont générées les Produits à d'autres fins que celles décrites dans ce Contrat ;
  - ix. D'utiliser les Produits à d'autres fins que celles nécessaires pour répondre aux finalités commerciales internes du Client ;
  - x. D'utiliser des versions illicitement modifiées des Produits, y compris (mais pas seulement) le développement d'un Produit ou Service comparable ou concurrent, d'obtenir un accès non autorisé aux Produits ou
  - xi. D'utiliser les Produits d'une façon qui soit en contradiction avec la réglementation en vigueur à l'échelle locale, provinciale, fédérale ou internationale, y compris (mais pas uniquement) les lois concernant la vie privée, la protection des données, la communication électronique et la législation antispyam.

Sauf autorisation explicite dans ce Contrat, TRIVEC conserve la propriété de tous les droits sur les Produits, les copies, dérivés et améliorations, ainsi que de tous les matériaux et documentations relatés.

#### Mises à jour et à niveau

- 5.1.5 Le Logiciel est un système standardisé susceptible d'être mis à niveau. TRIVEC est responsable du support des anciennes versions du système. Sa responsabilité se limite toutefois aux deux (2) dernières versions distribuées, ce qui signifie que le système doit être mis à niveau en suivant l'ordre dans lequel les nouvelles versions apparaissent.
- 5.1.6 La responsabilité de TRIVEC pour le support des anciennes versions ne concerne pas les adaptations spécifiques aux Clients qui ne sont pas intégrées au Logiciel ou n'ont pas été développées par TRIVEC. TRIVEC doit cependant veiller à ce que les adaptations et modifications apportées par lui-même soient compatibles avec ses autres Produits.

### **5.2 HARDWARE**

#### Commodités

- 5.2.1 Le Client doit prévoir l'espace nécessaire pour le passage et l'installation de l'équipement ; le préposé de TRIVEC devra avoir la possibilité d'exécuter d'éventuelles tâches de maintenance.
- 5.2.2 Le Client doit informer TRIVEC de tout déplacement de l'appareillage et fournir toutes les références nécessaires ou demandées lors d'un appel pour intervention.
- 5.2.3 Le Client doit prévoir toutes les commodités techniques et autres pour permettre et faciliter l'installation des Produits loués ou mis à disposition par TRIVEC. Le Client doit prévoir les raccordements nécessaires pour un fonctionnement optimal de l'équipement loué ou mis à disposition et prendre en considération les directives et les exigences de sécurité applicables.

### **5.3 LOCATION**

#### Champ d'application de la location

- 5.3.1 Une éventuelle absence de réclamation d'une des Parties pour exiger le respect d'une des dispositions du Contrat de location ne sera pas considérée comme un renoncement à l'application de cette disposition ou de toute autre.
- 5.3.2 Sans porter préjudice à l'application des Conditions Générales et conditions de licence, les actuelles conditions sont d'application dans le cas où les Produits ont été pris en location.

#### Objet – Réception – Restitution – Saisie

- 5.3.3 Par la présente, TRIVEC fournit au Client, qui les accepte, les Produits qui ont été pris en location par la commande. TRIVEC ne procédera à la livraison et à l'installation qu'après le paiement intégral des coûts d'installation, de formation et/ou de programmation, comme stipulé dans le Devis. Les Produits sont livrés sans défaut susceptible d'entraver leur bon fonctionnement. Tout vice apparent des Produits doit immédiatement être notifié à TRIVEC dès la réception des marchandises. Au terme du Contrat de location, le Client s'engage à restituer à TRIVEC les Produits dans leur état originel. Le Client veillera immédiatement à informer du droit de propriété du locataire des Produits les éventuels curateurs, huissiers de justice et/ou tout autre Tiers ayant droit de saisie. Le même devoir d'avertissement repose sur le locataire envers TRIVEC.

#### Obligations particulières

- 5.3.4 Les biens loués sont et demeurent la propriété de TRIVEC durant toute la durée du Contrat. Le Client s'engage :
- i. À ne pas céder ses droits locatifs ni à les mettre en sous-location, partiellement ou totalement ;
  - ii. À n'apporter aucun changement ni ajout aux Produits ni aux plaquettes d'identification et de propriété ;
  - iii. À utiliser les Produits en personne responsable et prudente et à supporter tous les frais de réparation des Produits (pour autant qu'un Contrat de maintenance ne l'ait pas prévu) pour tout dégât provoqué durant la période de location au Produit ou Service à un Tiers ou à sa propriété.
  - iv. De souscrire une assurance "Tous risques" pour les Produits ;
  - v. Pour autant que le Client ne soit pas propriétaire du bien immobilier situé à l'adresse de livraison, d'avertir par lettre recommandée le bailleur et le propriétaire concernés de n'être pas le propriétaire des Produits, de sorte qu'ils ne puissent être considérés comme faisant l'objet du droit réel selon l'art. 20.1° de la Loi du 16/12/1851 ;
  - vi. De faire la même démarche envers l'éventuel titulaire d'un gage ou d'un fonds de commerce ;
  - vii. En cas de changement de propriétaire du bâtiment ou du déménagement de l'installation, de communiquer à TRIVEC les nom et adresse du nouveau propriétaire du bâtiment dans lequel les Produits ont été installés ;
  - viii. En cas de transfert du fonds de commerce, le locataire doit prendre toutes les dispositions pour que les Produits ne puissent être compris dans la transmission et pour que le droit de propriété de TRIVEC soit respecté.

Tous dommages consécutifs au non-respect des dispositions ci-dessus seront à charge du locataire.

#### Durée

- 5.3.5 La durée du Contrat est établie à deux (2) ans, le cas échéant à compter de
- la date d'installation des Produits
  - la date spécifiée dans le Devis ou la commande
- 5.3.6 À l'échéance de la durée initiale de 2 ans, le Contrat sera prolongé de façon illimitée, chaque fois pour une période d'un an, sauf en cas de résiliation au moins trois (3) mois avant la date d'échéance, par lettre recommandée d'une des Parties.

## **6. LIVRAISON**

### **6.1 GÉNÉRALITÉS**

- 6.1.1 Les Devis et délais de livraison sont toujours et exclusivement donnés à titre d'information, et n'entraînent aucun engagement de résultat de TRIVEC. Sauf convention contraire entre les Parties, les délais de livraison indiqués sont de ce fait seulement approximatifs. TRIVEC sera uniquement tenu responsable d'une quelconque livraison tardive si la possibilité en est convenue séparément, explicitement et individuellement avec TRIVEC. Mais même dans ce cas, TRIVEC n'est plus tenu au respect de ces délais : (i) au moindre défaut de paiement d'un cocontractant de TRIVEC, par exemple paiement, débouché, etc. ; (ii) en cas de Force majeure (exemple : bris de machines, grève, pénurie de matières premières ou matériaux suite à un défaut de livraison de fournisseurs de TRIVEC, etc.).
- 6.1.2 Les livraisons exécutées dans le cadre des Contrats sont réputées accomplies dès l'instant où les marchandises quittent les ateliers de TRIVEC (Ex Works Incoterm 2020) ; dès cet instant, le risque est assumé par le Client, sauf au cas où TRIVEC accepte de façon explicite et par écrit d'exécuter les transports et expéditions, auquel cas les livraisons sont réputées accomplies et le risque est transféré au Client seulement lorsque les produits sont livrés au Client ou à un lieu convenu entre les Parties (Delivery at Place Incoterm 2020). Les éventuels transports et expéditions se tiennent par conséquent pour le compte et aux risques du Client dès l'instant où les Produits quittent les ateliers de TRIVEC, sauf si TRIVEC accepte explicitement et par écrit d'exécuter les transports et expéditions. L'installation habituelle des marchandises TRIVEC par les préposés de TRIVEC chez le Client ne porte pas préjudice à ce qui précède.

### **6.2 CONTESTATIONS**

- 6.2.1 Les contestations survenues suite à la livraison doivent être signifiées à TRIVEC par lettre recommandée dans les sept (7) jours après leur date de réception ; passé ce délai, les livraisons sont réputées avoir été indéniablement et totalement acceptées. Une réaction de TRIVEC à une réclamation tardive n'implique aucun renoncement à la présente disposition et a toujours lieu sous réserve explicite de tous les droits, et sans reconnaissance préjudiciable.

## **7. SERVICES ET LIVRAISONS EXCLUS**

7.1 Les circonstances suivantes ne sont pas couvertes par les Conditions Générales :

- i. Erreurs dans le système suite à une manipulation incorrecte ; erreurs intervenant suite à l'emploi erroné du Hardware ou de l'emploi de Hardware erroné ; si des modifications ont été apportées au système (Hardware ou Logiciel) sans la collaboration ou sans l'aval de TRIVEC ; si des modifications au programme sont nécessaires suite à des changements dans la réglementation ou à d'autres changements externes sur lesquels TRIVEC n'a aucune emprise.
- ii. Sauf convention contraire, tous les logiciels et/ou les codes fournis par un Tiers et intégrés et/ou relatés au Logiciel bénéficient d'un support par le Tiers concerné. Ceci vaut également pour le Logiciel, les extensions de serveur, les systèmes d'exploitation et autres applications nécessaires pour installer et utiliser le Logiciel (système requis).
- iii. Dans les cas où le Logiciel, les applications et d'autres applications d'un Tiers sont utilisés pour communiquer avec le Logiciel, la responsabilité de TRIVEC au niveau du support se limite aux interfaces documentées d'intégration (API) qu'a développées ou a livrées le fournisseur. Si l'intégration a été fournie par TRIVEC lui-même, celle-ci fera partie de ce Contrat.
- iv. Les réparations et travaux qui sont la conséquence de l'emploi de l'appareil à d'autres finalités que celles pour lesquelles il a été prévu ;
- v. Les dommages à l'appareil suite à une négligence évidente dans son emploi ou à un emploi en contradiction ou non conforme au mode d'emploi et aux instructions.
- vi. La réparation des défauts dus au démontage de l'appareil et/ou de certaines de ses pièces par des personnes non habilitées par TRIVEC ;
- vii. La formation du personnel du Client, autre que la formation de base au moment de l'installation du ou des Produits ;
- viii. Les manipulations requises suite à un usage normal de l'appareil (comme l'insertion ou le retrait de prises électriques et d'autres manipulations habituelles de ce genre) ;
- ix. Les extensions de Logiciels ou du Hardware et des accessoires ou leur enlèvement ;
- x. La mise à niveau d'appareils suite à des extensions du système exécutées à la demande du Client ;
- xi. Les consommables (rubans d'imprimante, toners, papier, etc.) ;
- xii. Les frais de déplacement et de main-d'œuvre sur site pendant la maintenance et les prestations de support, avec une indemnité minimale d'une heure de travail. Ceci est facturé en se basant sur la liste tarifaire valable au moment même.

## **8. MAINTENANCE ET SUPPORT**

### **8.1 LOGICIEL**

- 8.1.1 TRIVEC assure le support pour le Logiciel à condition qu'il soit utilisé conformément aux Conditions Générales et si le Client est en règle de paiement. Tout support additionnel en dehors de ces cas ne relève pas de l'abonnement de maintenance dans ce Contrat et fera l'objet d'une indemnité additionnelle qui sera convenue par les Parties avant le Support additionnel.
- 8.1.2 Les abonnements Logiciels sont compris dans le Support. En cas de paiement d'une indemnité unique de licence, TRIVEC assurera seulement l'entretien, l'assistance et le Support pour le Logiciel si ceci est explicitement convenu entre les Parties. En l'absence d'un tel accord avant la mise en service par le Client, toute garantie et toute responsabilité de TRIVEC concernant le fonctionnement du Logiciel échoit dès la mise en service, pour autant que le permette la loi.
- 8.1.3 Le Support inclut une assistance téléphonique, par courrier électronique et accès à distance du Client, selon la liste tarifaire en vigueur. Le Support est disponible du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00, à l'exception des jours fériés. L'équipe en stand-by pour le support à distance est uniquement disponible le soir et le week-end en cas de dérangement opérationnel grave mettant en péril les fonctions du système. Seule la personne de contact habilitée par le Client a le droit de contacter le helpdesk et d'enregistrer les demandes de support. Un support plus large peut toutefois être demandé et convenu séparément.
- 8.1.4 Les demandes de support sont enregistrées par le helpdesk de TRIVEC. Ce système assure le suivi de tous les avis ; la personne qui a introduit la demande de support reçoit en permanence des renseignements par e-mail. Le Client accepte et veille à ce que TRIVEC ait accès au système beta ou opérationnel du Client où l'erreur a été constatée. Si nécessaire, le Client assistera TRIVEC par une description plus détaillée et des informations concernant les besoins de support, si nécessaire en décrivant les erreurs intervenues.
- 8.1.5 Les demandes entrantes de Support sont classées et attribuées en interne par TRIVEC selon les priorités et les catégories. Toutes les demandes de support sont subdivisées en niveaux comme décrits ci-dessous. TRIVEC fournira les efforts nécessaires afin d'analyser chaque situation qui se présente et y réagir dans les délais suivants. TRIVEC définit le délai de réponse comme le temps nécessaire dont il a besoin pour s'attaquer à l'erreur après que le Client l'en a informé. La condition est que chaque demande de support annoncé soit clairement décrite et que toutes les informations demandées par TRIVEC soient spécifiées. Pour la classification des demandes de support aux niveaux 0 ou 1, il faut également que le Client ait eu un contact téléphonique avec TRIVEC. Les demandes de support portant sur des pannes opérationnelles sans gravité (Niveaux 2, 3 et 4), qui sont enregistrées le soir ou le week-end, sont considérées comme ayant abouti au système le premier jour ouvrable suivant, ce qui permet de calculer le délai de réponse. TRIVEC se réserve le droit de décider pour chaque demande support individuelle si elle bénéficie de la priorité, indépendamment que le traitement de la demande ait déjà commencé ou non.

8.1.6 Les délais de réponse suivants s'appliquent aux heures de bureau habituelles.

Priorité	Définition	Délai de réaction
Niveau 0 - Critique	L'installation est tombée en panne et aucune solution ne fonctionne. Dans cette situation, le Client ne peut exécuter les processus de son activité principale, nécessaires à son activité quotidienne.	2 heures
Niveau 1 - Élevé	Chacune des situations décrites ci-dessous, qui empêchent le Client d'employer des fonctions critiques à l'entreprise, mais qui ne sont pas directement essentielles à l'exécution de ses tâches quotidiennes :  Une fonction dans le système qui ne peut être démarrée.  Des Pannes qui ont une influence sur la base de données ou qui apportent une base erronée pour le calcul dans d'autres fonctions.  D'autres erreurs graves qu'il n'est pas possible de contourner.	4 heures
Niveau 2 - Normal	Un problème de fonctionnement non critique pour l'entreprise, par exemple des ratés assez considérables au niveau du design ou des délais de réponse.	20-40 heures
Niveau 3 - Bas	Les erreurs simples, qui peuvent être résolues par des méthodes alternatives.	40-60 heures
Niveau 4 - Nouvelle caractéristique	Des requêtes ou suggestions du Client au Fournisseur.	Délai distinct

8.1.7 Pour chacune de ces demandes individuelles de support, TRIVEC se réserve le droit de décider quelles solutions proposer au Client et si une demande de support doit être scindée en plusieurs demandes aux priorités différentes. TRIVEC se réserve également le droit, pour chaque moment et pour chaque demande individuelle, de décider dans quel ordre traiter des demandes ayant la même priorité. En fonction de la nature de la demande de support, TRIVEC peut choisir de les résoudre de différentes façons, par exemple en conseillant une nouvelle version du Produit, en proposant une version alternative ou temporaire ou par toute autre mesure.

Priorité	Réaction
Niveau 0 - Critique	L'assistance commence immédiatement dans l'ordre dans lequel les demandes sont reçues. TRIVEC peut choisir d'appliquer une solution temporaire si c'est la méthode la plus rapide pour résoudre le problème grave, même si elle peut avoir des conséquences négatives pour d'autres processus non critiques pour l'entreprise au moment même. Une version à long terme pourra alors suivre dans une version ultérieure (qui pourrait avoir des conséquences négatives sur d'autres processus, mais n'est pas critique pour l'entreprise au moment même). Le Client est constamment tenu informé de la situation jusqu'à ce que la panne soit résolue.
Niveau 1 - Élevé	L'assistance commence immédiatement dans l'ordre dans lequel les demandes sont reçues. TRIVEC cherche continuellement la solution au problème.
Niveau 2 - Normal	Classé comme priorité normale après que les demandes de niveaux 0 et 1 sont résolues.  Ces demandes sont uniquement traitées lorsqu'elles peuvent être mises en œuvre de façon pratique en un délai raisonnable. Étant donné que des demandes de support de niveau 2 peuvent concerner des concepts de produits et le temps de réaction, il va de soi qu'il faut parfois plus de temps avant que la demande soit traitée. TRIVEC résout le problème par étapes.
Niveau 3 - Bas	Classé comme priorité la plus basse.  TRIVEC traite les demandes de support de niveau 3 dès qu'il en a le temps.  Étant donné que le système dispose généralement de solutions alternatives, il n'est pas certain que ce problème puisse être résolu dans la version actuelle, mais potentiellement dans une version ultérieure du système.
Niveau 4 - Nouvelle caractéristique	La demande sera traitée en dehors des opérations de support.  TRIVEC examine les demandes niveau 4 avec le Client. Aucun délai n'est fixé pour ce genre de demande.

## 8.2 HARDWARE

8.2.1 Le Support couvre aussi le Hardware en cas de location. En cas de panne qui ne puisse être résolue à distance, le Client doit renvoyer le Hardware à l'adresse indiquée. TRIVEC le remplacera en envoyant un autre appareil. Ce service est d'application tant que le Contrat est valable, si le Client paye les indemnités pour ce service et s'il respecte les conditions stipulées sous l'article 7 Services et livraisons exclus.

## 8.3 DURÉE

8.3.1 La durée du Contrat de maintenance est établie à deux (2) ans, le cas échéant à compter de

- la date d'installation des Produits
- la date spécifiée dans le Devis ou la commande.

8.3.2 À l'échéance de la durée initiale de 2 ans, le Contrat sera prolongé de façon illimitée, chaque fois pour une période d'un an, sauf en cas de résiliation au moins trois (3) mois avant la date d'échéance, par lettre recommandée d'une des Parties.

## 9. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

### Généralités

9.1 TRIVEC est le seul et l'exclusif propriétaire de tous les Droits de Propriété intellectuelle créés, préparés, produits ou développés par TRIVEC en rapport avec les Produits et Services.

9.2 Le Logiciel ainsi que les éventuelles copies et tous les équipements relatés, dont tous les droits, titres et intérêts, compris au sens le plus large du terme, demeurent à tout moment la propriété exclusive de TRIVEC. Le Client n'obtient aucun droit, titre, ni intérêt se rapportant au Logiciel, hormis les droits qui lui sont explicitement octroyés par le Contrat.

### Données du Client

9.3 Le Client accorde à TRIVEC une licence non exclusive, intégrale, mondiale et exonérée de royalties pour :

- utiliser autant que nécessaire ses données pour la livraison du Logiciel et ce qu'il génère ; et
- le respect de ses obligations selon les termes du Contrat signé entre les Parties.

9.4 Les données du Client qui sont hébergées par TRIVEC, faisant partie du Logiciel, ainsi que tous les Droits de Propriété intellectuelle relatés demeurent la propriété exclusive du Client. Tous les droits de et sur les données du Client qui n'ont pas été explicitement octroyés à TRIVEC par ce Contrat ou par toute autre convention entre les Parties sont réservés au Client.

9.5 Le Client déclare et garantit qu'il est le propriétaire légitime des données du Client et/ou détient des compétences et droits d'Utilisateurs suffisants pour les octroyer à TRIVEC, de sorte que ce dernier puisse les utiliser afin de respecter le Contrat. Le Client exonère et indemnise TRIVEC pour tous les dommages éventuels découlant de l'emploi par TRIVEC de données du Client.

9.6 Le Client comprend et accepte que TRIVEC puisse utiliser le nom et/ou la marque commerciale du Client à des fins de formation et de marketing.

## 10. PROTECTION DES DONNÉES

10.1 Chaque Partie respectera la législation en vigueur concernant la protection des données, y compris (mais pas uniquement) le Règlement Général sur la Protection de Données (EU) 2016/679 ("RGPD") et le California Consumer Privacy Act de 2018 ("CCPA"), si cela est d'application, de même que chaque intégration dans la législation nationale concernée. TRIVEC traitera les données individuelles du Client en conformité avec les lois en vigueur se rapportant à la protection des données. Il déclare et garantit qu'il a obtenu ou obtiendra du Client toutes les autorisations nécessaires afin de collecter, stocker et utiliser ses données individuelles.

10.2 Chaque Partie veillera à ce que son personnel, les entrepreneurs et sous-traitants qu'elle sollicite honorent leurs obligations respectives cadrant avec la législation en vigueur se rapportant à la protection des données.

10.3 Le Client comprend et accepte que TRIVEC n'exerce aucun contrôle sur le contenu des données qu'il traite pour les besoins du Client.

10.4 Le Client est réputé prendre ses propres mesures afin d'assurer la sécurité, la protection et les backups de ses données et du Logiciel.

10.5 Le Client demeure responsable du bon traitement des avis se rapportant aux données individuelles envers ses propres clients.

10.6 Le Client comprend et accepte que TRIVEC ne soit pas responsable d'une quelconque perte ou d'un quelconque dommage de ses données ou de certains de ses logiciels.

10.7 Le Client comprend et accepte que TRIVEC puisse utiliser les données agrégées provenant des Produits et Services et les exploite pour autant qu'elles aient été rendues anonymes.

## 11. GARANTIES

11.1 TRIVEC accorde une garantie non transférable de 12 mois sur les produits achetés (en particulier le Hardware comme décrit dans le Devis, mais à l'exclusion de cashboxes (GLORY ou autre) et de terminaux de paiement (CCV, Adyen (annexe 1) ou autre)), sauf dérogation par un Contrat de maintenance spécifique conclu entre les Parties. Au cours des trois (3) premiers mois, la garantie sera exécutée sur le site du Client aux frais de TRIVEC.

11.2 Cette garantie et/ou la responsabilité de bon fonctionnement des produits livrés valent uniquement sous réserve explicite de la bonne qualité des installations de base et/ou périphériques présents chez le Client (entre autres les équipements électriques (prise de terre) et les installations réfrigérantes, etc.). Le Client assume sa propre et exclusive responsabilité en cas de défaut à un

fonctionnement optimal de ses installations et équipements précités ainsi que pour tous les dégâts qui pourraient en découler, y compris (mais pas seulement) ceux consécutifs à des variations de tension électrique, des ruptures de réseaux et un incendie.

11.3 En outre, la garantie ne s'applique pas dans les cas suivants :

- i. Sur l'usure normale des équipements (mais bien sur des défauts provoqués par et à cause d'un usage normal des équipements) ;
  - ii. Si le Hardware a été ouvert, manipulé ou réparé par une personne non habilitée par TRIVEC ;
  - iii. Sur des dégâts dus à un usage erroné par le Client, à des dégâts des eaux causés par le Client, un accident, un usage abusif, la négligence du Client ou si l'emploi des équipements ne s'est pas opéré conformément aux spécifications ;
  - iv. Sur des dégâts physiques à la surface du Hardware, tels que des rayures, bosses et autres altérations apparentes dues à des actes du Client ;
  - v. Sur l'emploi de Produits ou Services qui n'ont pas été livrés par TRIVEC ou ont été donnés en licence, pour autant que ces produits ou services aient seuls provoqué le dysfonctionnement ;
  - vi. Sur des pannes provoquées par des dysfonctionnements de réseau ou d'électricité, un mauvais fonctionnement de la configuration informatique ou un dysfonctionnement occasionné par un Logiciel dont TRIVEC n'est pas responsable ;
  - vii. Sur des dégâts provoqués par un cas de Force majeure, une grève, une inondation ou un incendie ;
  - viii. Sur des dégâts causés par un usage indu d'une licence accordée au Client (par exemple l'emploi abusif de nom d'Utilisateur et/ou de mot de passe choisis par le Client).
- 11.4 Le Client reconnaît ici explicitement que la responsabilité de TRIVEC en cas de réclamation fondée, comme reconnu à l'amiable ou par un tribunal compétent, se limite à l'indemnité payée par le Client à TRIVEC pendant les douze (12) mois précédant la survenance des dommages, avec un maximum de dix mille (10.000,00) EUR. Le Client accepte que TRIVEC soit uniquement considéré comme responsable pour autant que les dégâts subis par le Client puissent être directement et exclusivement attribués à TRIVEC.

## 12. DÉCLARATIONS ET GARANTIES

12.1 Concernant le Logiciel, TRIVEC déclare ce qui suit :

- i. TRIVEC garantit que le Logiciel est, au moment de la livraison ou de l'expédition au Client, la version officielle la plus récente.
- ii. TRIVEC ne garantit PAS que les fonctions comprises dans le Logiciel répondront systématiquement aux performances attendues du Client ni que le Logiciel fonctionnera conformément aux attentes subjectives du Client. Avant de conclure ce Contrat, le Client a examiné le Logiciel et son fonctionnement et a accepté la responsabilité du choix du programme et de son emploi.
- iii. TRIVEC garantit que le Logiciel correspond aux spécifications/descriptions (techniques) ainsi qu'à une éventuelle documentation de support et que le seul emploi du Logiciel par le Client ne conduira pas à une violation de quelconques droits de propriété (intellectuelle) de Tiers. Sauf si cela est explicitement prévu par ce Contrat, TRIVEC ne donne aucune autre garantie, de quelque nature que ce soit, ni implicite ni explicite, y compris la garantie de compatibilité du Logiciel avec un but spécifique.
- iv. Le Client s'engage à avertir TRIVEC d'erreurs éventuelles du Logiciel.
- v. TRIVEC ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas de dysfonctionnement ou de fonctionnement erroné du Logiciel occasionné par une modification exécutée par le Client à l'équipement concerné, y compris (mais pas uniquement) une modification apportée à la racine logicielle (système Logiciel) qui lui permet de fonctionner, ou occasionnée par l'ajout d'autres programmes informatiques à l'équipement concerné, éventuellement sur instruction du Client.
- vi. Sauf en cas de volonté intentionnelle, TRIVEC ne pourra en aucun cas être tenu responsable de tout dommage direct ou indirect, par exemple (mais pas seulement) une perte de production, de clientèle, de revenus, de réputation, de données, ou une réclamation entreprise par un Tiers contre le Client, découlant de l'emploi ou de l'absence d'emploi des Produits.

12.2 Le Client déclare et garantit qu'au moment de la signature du Contrat et durant toute la durée de celui-ci :

- i. Il est entièrement habilité à conclure le Contrat. Lui-même ainsi que tous les Utilisateurs potentiels sont parfaitement habilités à utiliser les Produits ;
- ii. Le Client et tous les Utilisateurs potentiels respectent et respecteront toutes les lois et réglementations en vigueur se rapportant à leurs activités concernant ce Contrat, y compris (mais pas seulement) la réglementation sur la vie privée ; et
- iii. Si le Client ou l'un de ses Utilisateurs importe des listes dans les Produits, avec pour but l'envoi de messages électroniques (par exemple e-mails ou SMS) vers cette liste, ou collecte d'une autre manière des adresses électroniques avec pour but l'envoi de messages électroniques, le Client garantit que toutes les personnes reprises sur la liste en question ont au préalable déclaré vouloir recevoir les messages publicitaires électroniques du Client, et que leur contenu correspond et respecte les lois et règlements en vigueur. Le Client exonérera, défendra et indemniserà TRIVEC et ses responsables, son personnel, ses délégués et filiales de tout dommage direct et amende, pour autant qu'ils soient dus à une quelconque forme de violation, par le Client ou tout Utilisateur potentiel, collaborateur, entrepreneur indépendant ou partie liée, d'une quelconque déclaration ou garantie de ce Contrat. Cette obligation vaut également pour TRIVEC à hauteur des dommages directs subis par le Client si TRIVEC devait violer une disposition ou une garantie du Contrat. Le Client et chacun de ses Utilisateurs conviennent de respecter toutes les lignes d'action de TRIVEC ainsi que toutes les lois, règles et réglementations concernant l'emploi des Produits. La violation de cet article peut déboucher sur la perte d'équipement, voire sur la dissolution du compte du Client.

### 13. RESPONSABILITÉ ET SAUVEGARDE

13.1 Hormis ce qui est défini sous l'article 7.1, TRIVEC défendra le Client contre toute réclamation fondée et argumentée de Tiers alléguant d'une infraction (présumée) des Droits de Propriété intellectuelle de ce Tiers par le Hardware et le Logiciel en Europe, mais à l'exclusion explicite de toute réclamation découlant de :

- i. L'emploi abusif ou illicite du Logiciel pour le Client ;
- ii. L'emploi illicite ou abusif du Hardware par le Client (y compris (mais pas seulement) l'exécution d'une copie illicite ou d'une œuvre dérivée) ;
- iii. Les modifications apportées au Logiciel par tout autre Tiers ;
- iv. Le non-emploi par le Client de la version la plus récente du Logiciel mis à disposition du Client par TRIVEC, si ce dernier a indiqué qu'une telle mise à jour était nécessaire afin d'éviter une réclamation potentielle ;
- v. La non-intégration ou la non-installation par le Client de correctifs sur le Logiciel mis à disposition par TRIVEC, si ce dernier a indiqué que de tels correctifs étaient nécessaires afin d'éviter une réclamation potentielle ;
- vi. L'emploi du Logiciel avec un autre Logiciel et/ou Hardware ne provenant pas de TRIVEC ;
- vii. Si le Client a poursuivi le développement du Logiciel à sa façon, directement ou via un Tiers, ou s'il y a intégré des documents, matériaux, idées, données ou autres informations.

13.2 Cette obligation d'exonération de TRIVEC vaut uniquement à condition que le Client :

- i. Préviennent immédiatement TRIVEC de cette réclamation, mais au plus tard dans les vingt-quatre (24) heures après en avoir pris connaissance ;
- ii. Accorde à TRIVEC le pouvoir exclusif de la défense et du traitement de la réclamation ;
- iii. Accorde à TRIVEC sa pleine collaboration dans l'exécution de cette défense ou disposition, chaque fois que TRIVEC le demande au Client ;
- iv. Ne fasse aucune concession à la responsabilité de TRIVEC concernant de tels accords et ne prenne aucune disposition en ce qui concerne une telle réclamation sans l'autorisation préalable, explicite et écrite de TRIVEC.

13.3 Moyennant le respect des conditions des articles 13.1 et 13.2, TRIVEC indemnisera le Client pour les frais et dommages directs subis, comme l'aura décidé un juge compétent en dernière instance, ou comme cela sera convenu par TRIVEC dans une convention transactionnelle, plafonnée aux indemnités payées à TRIVEC par le Client pendant les douze (12) mois précédant la survenance du dommage. En ce qui concerne les coûts relatifs aux consultants, les Parties conviennent que TRIVEC supportera seulement les coûts qui s'avèrent raisonnables par rapport à la réclamation.

13.4 Au cas où (une partie) du Produit, selon l'avis de TRIVEC, fait ou fera l'objet probable d'une réclamation introduite par un Tiers pour infraction, TRIVEC a le droit, selon sa propre appréciation :

- i. De modifier la partie du Logiciel (supposée être) en infraction, de sorte qu'elle ne soit plus concernée par l'infraction et préserve les fonctionnalités du Logiciel ; ou
- ii. D'accorder au Client une licence pour lui permettre de continuer à utiliser le Logiciel, indépendamment de l'infraction supposée ; ou
- iii. De mettre un terme à la licence concernée et de rembourser au Client le montant subsistant au prorata des indemnités qu'il a déjà versées à TRIVEC pour cette partie du Logiciel sujette à l'infraction supposée.

### 14. CLAUSE DE NON-RECRUTEMENT

14.1 Le Client s'engage, pendant toute la durée du Contrat et une période de trois (3) ans après la fin du Contrat, de n'embaucher, ne recruter, ni solliciter aucun travailleur, conducteur, entrepreneur, sous-traitant ou autre personnel de TRIVEC, de façon directe ou indirecte, sauf en cas d'accord donné par TRIVEC.

14.2 Si le Client ne respecte pas ses obligations découlant du précédent article, TRIVEC pourra lui réclamer une indemnité de préjudice forfaitaire s'élevant à cinq cent mille (500.000,00) EUR, indépendamment de son droit à réclamer des indemnités complémentaires, après avoir établi leur existence et évalué leur valeur.

### 15. FORCE MAJEURE ET CHANGEMENT DE CIRCONSTANCES

#### 15.1 FORCE MAJEURE

15.1.1 En cas de Force majeure, chaque Partie garde le droit de suspendre l'exécution du Contrat durant toute la durée de la Force majeure, sans que l'autre Partie ait le droit de réclamer une indemnisation pour les coûts, dommages et intérêts subis. Aucune des Parties ne sera tenue responsable d'un quelconque retard envers une obligation spécifique ou une condition de ce Contrat, si ce retard découle de la Force majeure.

15.1.2 Chaque Partie qui invoque la Force majeure doit en avvertir l'autre Partie par écrit et fournir tous les efforts raisonnables afin d'en limiter les conséquences.

15.1.3 Si la Force majeure excède une période de trois (3) mois, la Partie contre qui le cas de Force majeure a été invoqué peut mettre un terme au Contrat moyennant un Avis préalable adressé à l'autre Partie.

#### 15.2 CHANGEMENT DE CIRCONSTANCES

15.2.1 En cas de changement de circonstances, les Parties s'engagent à renégocier le Contrat si toutes les conditions suivantes sont réunies :

- i. Le changement de circonstances rend l'exécution du Contrat excessivement compliquée pour TRIVEC, au point qu'elle ne puisse raisonnablement plus être exigée de sa part ;

- ii. Le changement de circonstances était imprévisible à la conclusion du Contrat ;
- iii. Le changement de circonstances n'est pas imputable à TRIVEC ;
- iv. TRIVEC n'a pas pris le risque à son compte ; et
- v. Ni la loi ni le Contrat n'en excluent la possibilité.

## **16. INFORMATIONS CONFIDENTIELLES**

### Obligations

- 16.1 Toutes les Informations confidentielles échangées entre les Parties, tant avant que pendant la durée du Contrat, seront considérées comme secrètes et traitées par chacune des Parties avec la plus grande discrétion possible. Chaque Partie considèrera les Conditions Générales du Contrat comme confidentielles et :
- i. N'utilisera les Informations confidentielles que pour son propre compte et avec la plus grande discrétion, et prendra toutes les mesures techniques et organisationnelles en vigueur afin d'en garantir le secret, y compris imposer des obligations de sécurisation et de discrétion à son personnel ainsi qu'aux autres personnes ayant accès aux Informations confidentielles, et garantir que ces dernières soient protégées contre la destruction, la perte, la divulgation illicite ou d'autres traitements illicites, y compris la collecte inutile et la poursuite de l'emploi des Informations confidentielles ;
  - ii. Ne pas utiliser ni reproduire les Informations confidentielles à d'autres fins que celles pour lesquelles elles ont été diffusées ;
  - iii. Éviter la divulgation des Informations confidentielles à des Tiers, y compris d'autres clients, des concurrents, le public et la presse ;
  - iv. Limiter la diffusion des Informations confidentielles aux personnes qui doivent en prendre connaissance.

TRIVEC garantit que les mêmes obligations seront respectées par chacune des entités ou personnes à qui la divulgation des Informations confidentielles sera autorisée sur base de cet article.

### Informations non confidentielles

- 16.2 Les Parties conviennent de ne PAS considérer les données suivantes comme des Informations confidentielles :
- i. Informations accessibles au grand public en général et dont le grand public n'a pas été informé suite à une infraction d'une Partie envers les termes de ce Contrat ;
  - ii. Les informations qui étaient déjà à la connaissance de la Partie à qui les Informations confidentielles ont été révélées, avant qu'elles aient été divulguées à la Partie destinataire pour ou au nom de l'autre Partie, pour autant que la Partie destinataire n'était pas informée que la source d'une telle information était couverte par un accord de non-divulgaration, ou à une autre obligation de confidentialité fiduciaire, légale ou contractuelle, envers l'autre Partie ou tout Tiers concernant une telle information ;
  - iii. Informations disponibles pour la Partie destinataire sur base non confidentielle ou qui le deviennent à partir d'une autre source que celle de l'autre Partie, pour autant que la Partie destinataire n'était pas informée que la source d'une telle information était couverte par un accord de non-divulgaration ou d'une autre obligation de confidentialité fiduciaire, légale, contractuelle envers l'autre Partie ou tout Tiers concernant une telle information ;
  - iv. Informations développées indépendamment par la Partie destinataire, sans recourir ni faire référence à des Informations confidentielles ;
  - v. Informations révélées par la Partie destinataire avec l'autorisation écrite préalable de l'autre Partie.

### Continuité du devoir de discrétion

- 16.3 Le devoir de discrétion s'applique pour une durée indéterminée, mais au moins pour une période de cinq (5) ans après la fin du Contrat ;
- 16.4 Indépendamment des obligations de confidentialité imposées dans cet article, une Partie est compétente pour révéler les Informations confidentielles sur injonction d'un tribunal compétent ou d'une instance régulatrice officielle compétente, à condition que (i) cette divulgation soit couverte par des mesures protectrices qui apportent une protection raisonnable des intérêts de l'autre Partie ; et (ii) la Partie destinataire a averti sans délai l'autre Partie par écrit avant qu'une telle divulgation ait lieu, afin de permettre à l'autre Partie d'éviter suffisamment tôt une telle divulgation par les voies juridiques adéquates.
- 16.5 La Partie destinataire restituera de sa propre initiative toutes les Informations confidentielles que lui a fournies l'autre Partie (ou les détruira, si l'autre Partie le demande) et ceci immédiatement dès que la détention de telles Informations confidentielles n'est plus requise dans le cadre du Contrat ou du droit en vigueur. La Partie destinataire confirmera par écrit dès qu'elle a respecté cette obligation.

## **17. FIN, DISSOLUTION ET SUSPENSION DU CONTRAT**

### Fin du Contrat par les Parties

- 17.1 N'importe quelle Partie a le droit de résilier immédiatement le Contrat dès que les conditions suivantes sont réunies :
- i. Une Partie a commis une infraction grave envers ce Contrat ;
  - ii. La Partie lésée a envoyé une déclaration écrite détaillant suffisamment la nature de l'infraction et son intention de résilier le Contrat (Déclaration de résiliation) ; et
  - iii. La Partie en défaut a eu la possibilité de remédier à sa négligence ou à sa carence, mais ne l'a pas fait dans un délai de trente (30) jours calendrier, sans aboutir à la satisfaction raisonnable de la Partie lésée.
- 17.2 Indépendamment de ce qui précède, si une Partie enfreint une ou plusieurs dispositions essentielles de ce Contrat, y compris les restrictions de licence comme stipulé sous l'article 5.1.4, les obligations de confidentialité de l'article 16, les conditions de paiement de l'article 4 et les garanties de l'article 11, TRIVEC ou le cas échéant le Client peut suspendre ou mettre un terme à l'emploi des produits par le Client. Une telle suspension n'exonère pas le Client du respect de ses obligations contractuelles et ne lui donne pas le droit à une quelconque forme de restitution des paiements exécutés antérieurement.

### Fin du Contrat par le Client

17.3 Le Client a la possibilité de mettre un terme au Contrat si TRIVEC enfreint les garanties de l'article 11 ou si le Client court des risques pour sa sécurité ou pour le respect de sa vie privée, dont la cause ne lui incombe pas. Si la suspension par TRIVEC dure plus de 6 mois, le Client peut également résilier le Contrat. Dans ce cas, il n'est pas tenu de payer à TRIVEC de quelconques frais (relatés à la résiliation), nonobstant quelconque disposition contraire dans ce Contrat. De même, il ne sera pas contraint de payer ultérieurement (considéré à la date de la résiliation) des indemnités de maintenance, de licence ou autres.

### Résiliation anticipée du Contrat par le Client

17.4 Le Client a le droit de renoncer aux prestations de TRIVEC ou de mettre un terme au Contrat se rapportant à la location ou à la Maintenance d'un ou de plusieurs produits, moyennant versement à TRIVEC d'une indemnité forfaitaire et irréductible équivalant à l'ensemble des loyers et/ou indemnités de maintenance dus pour une période de 12 mois, en tenant compte des modalités de résiliation conformément à l'article 17.

17.5 Le paiement de cette indemnité est la contre-prestation obligatoire pour appliquer un droit de résiliation unilatéral, mais n'est pas dû en cas d'application d'une clause pénale. En cas de fin anticipée du loyer d'un Produit, quelle qu'en soit la raison, le locataire mettra immédiatement le produit concerné à la disposition de TRIVEC. Pour chaque jour durant lequel le locataire s'abstiendra de mettre les produits à la disposition de TRIVEC, un montant équivalent à 2 fois le loyer quotidien sera dû, et ce à titre d'indemnité forfaitaire.

### Suspension de l'accès par TRIVEC

17.6 TRIVEC peut suspendre l'accès du Client aux Produits s'il estime que :

- i. Une telle suspension est légalement requise ;
- ii. Si le Client enfreint ce Contrat et si l'infraction n'est pas résolue dans les trente (30) jours calendrier après l'envoi d'un avertissement d'infraction à l'adresse du Client ;
- iii. Si le Client s'expose à un risque pour sa sécurité et le respect de sa vie privée.

Toute forme de suspension de l'accès du Client aux Produits n'entraîne pas la restriction ni la suppression des droits de TRIVEC de mettre un terme à ce Contrat ou à l'accès des Produits par le Client.

17.7 En outre, TRIVEC peut mettre un terme complet au Contrat, sans avertissement préalable, si :

- i. Le Client devient insolvable, est déclaré en faillite, compte faire appel à la Loi sur la Continuité des Entreprises, met un terme à ses activités, est mis en liquidation ;
- ii. Le Client entreprend des tentatives pour transférer le LGP à un Tiers, sans autorisation écrite préalable de TRIVEC.

17.8 Si TRIVEC le réclame explicitement, le Client devra confirmer à TRIVEC, comme prévu dans cet article ou ailleurs, dans les 2 semaines après la fin de l'emploi du Logiciel, qu'il a tout entrepris pour que le Logiciel original et toutes les copies, partielles ou totales, sous quelque forme que ce soit, y compris des copies partagées, soient dûment restitués à TRIVEC. La confirmation précitée doit avoir lieu au moyen d'un Avis.

### Conséquences

17.9 En cas de dissolution de ce Contrat, le Client pourra mettre un terme à l'emploi des Produits. Indépendamment de ce qui précède, la dissolution du Contrat par TRIVEC n'exonère pas le Client de son obligation de paiement de tous les frais applicables (entre autres les Indemnités de licence et de maintenance, et éventuellement les coûts de dissolution additionnels), et n'empêchera pas TRIVEC d'engager d'autres voies de recours disponibles, y compris par des mesures coercitives. Les Articles 5.1.4, 12.2 et 16 demeurent valides après la dissolution de ce Contrat, de même que toutes les dispositions nécessitant de rester valides selon leurs conditions.

17.10 Le Client accepte que TRIVEC, après la suppression de son compte et/ou la fin de l'emploi du Produit, puisse désactiver immédiatement son compte et effacer ses données.

17.11 Le Client accepte que TRIVEC ne soit pas tenu responsable par le Client ou un Tiers lorsque prend fin l'accès aux Produits par le Client ou si les données de ces derniers sont effacées.

## **18. MODIFICATION AUX CONDITIONS GÉNÉRALES**

18.1 TRIVEC se réserve le droit de modifier ou d'adapter à tout moment ses Conditions Générales. En cas de modification, TRIVEC publiera la nouvelle version des Conditions Générales sur son site Internet ([trivec.be](http://trivec.be) et [fr.trivec.be](http://fr.trivec.be)). Ces modifications seront réputées avoir été acceptées par le Client, sauf si celui-ci fait opposition dans les quatorze (14) jours calendrier après leur publication.

18.2 Le Client a le droit de mettre un terme au Contrat s'il n'accepte pas les nouvelles Conditions Générales dans le délai fixé de quatorze (14) jours calendrier.

## **19. ABSENCE DE DÉCLARATION DE RENONCIATION**

19.1 En cas de violation d'une disposition de ce Contrat par le Client, si TRIVEC décide de ne pas exercer un quelconque droit tiré de ce Contrat, de l'exercer plus tard, de ne l'exercer que partiellement ou de ne pas réagir, cela ne pourra pas être assimilé à une déclaration de renonciation (explicite ou tacite, totale ou partielle) des droits de TRIVEC tirés de ce Contrat, et n'interdira nullement un quelconque exercice ultérieur desdits droits.

19.2 Toute déclaration de renonciation d'un droit de TRIVEC doit toujours et explicitement être transmise par écrit par une personne statutaire compétente de TRIVEC. Si TRIVEC a explicitement renoncé à un de ses droits suite à une carence spécifique de sa part, ce renoncement vaut uniquement pour cette situation spécifique. Le Client ne peut l'invoquer en faveur d'une autre nouvelle carence,

pas même quand celle-ci serait identique à une précédente carence ou en faveur d'une quelconque autre carence, de quelque nature que ce soit.

## **20. AUTRES DISPOSITIONS**

20.1 Avis. Tous les Avis ou toutes les autres formes de communication entre les Parties, qui sont requis sur base de ces Conditions Générales, doivent être transmis par écrit, sauf mention contraire explicite, et être remis ou envoyés à leur destinataire (i) personnellement par un service de messagerie reconnu ou par lettre recommandée (avec accusé de réception), et (ii) par e-mail à l'adresse électronique suivante :

Adressé à TRIVEC : TRIVEC SYSTEMS BELGIUM

Slachthuisstraat 120 Bus 11 2300 Turnhout.

info@trivec.be

Adressée au Client : L'adresse telle que stipulée sur le Devis, sauf si le Client a signifié une autre adresse conformément aux conditions de cette disposition.

20.2 Relation entre les Parties. Le Contrat porte sur l'ensemble de la relation professionnelle entre les Parties. Celles-ci sont indépendantes l'une de l'autre. Aucun élément de ce Contrat n'indique que les Parties donnent naissance à un partenariat, une collaboration par une société ou une agence.

20.3 Publicité. TRIVEC se réserve le droit de mentionner le Client comme référence, entre autres en utilisant son nom, son logo et ses marques dans des publications dans lesquelles le Contrat est élaboré.

20.4 Sous-traitance/mission. TRIVEC est toujours habilité à transférer à un Tiers ou à mettre en gage le Contrat et/ou les droits qui y sont stipulés et/ou les obligations et/ou les indemnités qui en découlent, totalement ou partiellement. Le Client reconnaît et accepte le cas échéant que ce Tiers puisse exercer les droits transférés et/ou les devoirs de TRIVEC envers le Client, et s'engage à la première requête de TRIVEC à signer tous les documents nécessaires à la régularisation administrative et juridique du transfert. Par mesure de facilité, ces documents pourraient lui être transmis par lettre recommandée le cas échéant.

20.5 Indivision. Pour autant que la loi l'autorise, aucune disposition de ces conditions générales n'est caduque à cause de la caducité d'une autre disposition. Les articles qui sont frappés de caducité ou d'invalidité demeurent contraignants pour autant que cela soit admis par la loi et que les Parties n'aient pas remplacé la clause caduque ou non imposable par une autre disposition, qui se rapproche autant que possible du but et de la portée de la disposition initiale. Les deux Parties s'engagent à remplacer ces articles par des dispositions conformes aux dispositions des Parties.

La caducité d'une ou de plusieurs de ces dispositions, ou le fait qu'elles soient inapplicables, ne forme en aucun cas un motif valable pour mettre un terme ou résilier le Contrat.

## **21. JURIDICTION ET DROIT EN VIGUEUR**

21.1 Pendant une période de trente (30) jours calendrier, les Parties s'efforceront de bonne foi de résoudre par la négociation tout litige découlant de ce Contrat. Si elles n'y parviennent pas, elles peuvent librement s'efforcer de résoudre le litige par un arbitrage, sans que ceci entraîne une infraction d'une quelconque autre procédure.

21.2 Seul le droit belge est applicable sur ce Contrat.

21.3 Tout litige portant sur l'existence et/ou l'exécution ou la non-exécution du Contrat relève exclusivement de la compétence des tribunaux de Turnhout, y compris ceux siégeant en référé.

## **22. Annexe 1 : Remplacement du terminal (Adyen pour Trivec HandyPay)**

### 22.1 Remplacement du terminal Trivec (in-scope)

Le système de remplacement du terminal de paiement donne droit au Client au remplacement sans frais d'un terminal de paiement défectueux dans les cas suivants :

- i. Quand le terminal de paiement ne peut plus être utilisé pour exécuter des transactions suite à un dysfonctionnement du Hardware ;
- ii. Quand le terminal de paiement ne fonctionne réellement pas comme l'indique la documentation.

### 22.2 Durée et arrêt du remplacement du terminal

Le remplacement du terminal demeure possible durant toute la durée de l'abonnement Logiciel Trivec HandyPay, pour les terminaux de paiement sous abonnement, sauf si Trivec résilie l'abonnement conformément au point 22.2.1 ci-dessous.

#### 22.2.1 Résiliation par Trivec

Trivec peut décider de ne plus assurer le support pour le remplacement d'un modèle spécifique de terminal de paiement. Trivec doit à cet effet en avvertir le Client au moins 6 mois à l'avance ("Date de fin de remplacement de terminal"). Après cette date, le remplacement du terminal n'est plus disponible pour le modèle concerné.

La date de fin de remplacement d'un modèle de terminal n'interviendra jamais dans les 3 premières années suivant la date d'achat du modèle, sauf si une telle date a explicitement été communiquée par Trivec au Client avant que celui-ci passe la commande du modèle de terminal concerné.

#### 22.2.2 Procédure swap

Après réception de la demande de remplacement d'un terminal de paiement (accompagnée de toutes les informations nécessaires), Trivec procédera au remplacement le plus vite possible, en préparant un autre appareil de paiement (modèle identique ou équivalent, ayant au moins le même niveau de fonctionnalité) et en l'expédiant par service de messagerie ou de courrier express. Pour ce service d'échange, le Client sera facturé selon la liste tarifaire en vigueur au moment même.

Conformément aux instructions de retour, le Client doit renvoyer à Trivec SYSTEMS BELGIUM (Slachhuisstraat 120, Bus 11 B-2300 Turnhout) le terminal de paiement défectueux dans les 2 semaines après avoir reçu le modèle de remplacement. Si le terminal de paiement n'est pas renvoyé dans ce délai, les coûts du nouvel appareil lui seront intégralement facturés.

### 22.3 Défauts et exclusions

Trivec examinera le terminal de paiement défectueux afin de vérifier la cause de la panne. Aucuns frais additionnels ne seront facturés au Client si celle-ci est couverte par l'un des cas stipulés sous le paragraphe 1 ci-dessus : Remplacement du terminal Trivec (in-scope).

Si aucun défaut ni dysfonctionnement n'est constaté au terminal de paiement, les coûts d'examen seront facturés au Client, plafonnés à 50 % du prix catalogue en vigueur au moment même pour un terminal de paiement.

Si le problème ayant causé le dysfonctionnement du terminal de paiement n'entre pas dans les cas énumérés sous le paragraphe 1 ci-dessus : Remplacement du terminal Trivec (in-scope), les coûts de réparation non couverts seront facturés au Client (et plafonnés à 100 % du prix catalogue en vigueur pour un terminal de paiement).

#### Cas non couverts par l'article 22.1 :

- i. Ouverture, modification, réparation ou ajout (et toute tentative allant en ce sens) apportés au terminal de paiement par d'autres personnes que celles habilitées par Trivec ;
- ii. Emploi de consommables, accessoires ou appareils inappropriés ;
- iii. Influence externe négative (par exemple contact avec l'eau, température excessive (en dehors des températures admises en milieu opérationnel), oxydation, chute, etc.)
- iv. Emploi inapproprié, enfreignant le mode d'emploi de Trivec pour un terminal de paiement de ce genre ;
- v. Alimentation électrique défectueuse (variations de tension électrique)
- vi. Pièces détachées manquantes ou plastiques endommagés ;
- vii. Problème qui aurait pu être résolu par le Client en adaptant le Logiciel du terminal de paiement ou en exécutant des mises à jour ;
- viii. Dysfonctionnement ou emploi de batteries rechargeables défectueuses.

### 22.4 Modifications tarifaires

Le Client est entièrement responsable de toutes les transactions et de tous les remboursements. Trivec peut à tout moment modifier le prix par transaction en fonction du volume des transactions, des modifications des coûts bancaires ou de traitement, des schema fees ou acquirer fees. Toutes les modifications sont communiquées au Client par le portail MyTrivec Trivec.

### 22.5 Interruption du remplacement du terminal

Trivec a le droit de mettre un terme au Contrat avec le Client si ce contenu est considéré comme inacceptable ; Trivec octroie les mêmes droits à Adyen.