

## **Conditions générales de la Federatie van Nederlandse Brancheverenigingen voor Informatietechnologie FENIT**

Déposées au Greffe du Tribunal de Grande Instance à la Haye, le 8 décembre 1994 sous le numéro 1994/189

® FENIT est une marque déposée de service, de fabrique et de commerce.

© FENIT 1994 le droit de reproduction n'est pas exercé.

*Si le texte français des Conditions Générales s'écarte du texte néerlandais, le texte néerlandais prévaut toujours.*

### **STIPULATIONS GENERALES**

#### **1. Offre et convention**

- 1.1 Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes offres et conventions en vertu desquelles le Fournisseur livre au Client des marchandises et/ou services de n'importe quelle nature, même si ces marchandises ou ces services n'ont pas été indiqué(e)s (en détail) dans les présentes conditions générales. Les dérogations aux présentes conditions générales ne sont valables que si elles ont été convenues expressément par écrit.
- 1.2 Toutes les offres sont sans engagement, à moins que dans l'offre des stipulations contraires n'aient été formulées expressément par écrit.
- 1.3 L'applicabilité de conditions d'achat ou d'autres conditions éventuelles du Client est expressément déclinée.
- 1.4 Si quelque stipulation des présentes conditions générales est nulle ou annulée, les autres stipulations des présentes conditions générales demeurent intégralement en vigueur et le Fournisseur et le Client s'entendent alors afin de convenir de nouvelles stipulations en substitution des stipulations nulles ou annulées, tout en tenant compte autant que possible de l'objectif et de la teneur de la stipulation nulle ou annulée.

#### **2. Prix et paiement**

- 2.1 Tous les prix s'entendent taxe sur le chiffre d'affaires (TVA) exclue et également sans inclure d'autres redevances imposées par le pouvoir public.
- 2.2 En cas d'une convention dans laquelle il s'agit de montants à échéance périodique, à payer par le Client, il est entendu que le Fournisseur est en droit d'aligner les prix et les tarifs en vigueur moyennant un avis écrit observant un délai d'au moins trois mois.

- 2.3 Le Fournisseur a dans tous les cas le droit, moyennant un avis écrit au Client, d'aligner les prix et tarifs convenus pour des prestations à accomplir selon le plan y relatif ou selon la convention, à une date qui se situe au moins trois mois après la date de cet avis.
- 2.4 Si le Client n'est pas disposé à se déclarer d'accord sur un alignement des prix et tarifs annoncé par le Fournisseur comme visé à l'article 2.2. ou 2.3., le Client a le droit, dans les sept jours ouvrables après l'avis prévu dans ces articles, de dénoncer la convention par écrit à partir de la date indiquée dans l'avis du Fournisseur, à laquelle l'alignement des prix ou des tarifs entrerait en vigueur, ou bien d'annuler la convention.
- 2.5 Toutes les factures seront payées par le Client conformément aux conditions de paiement indiquées sur la facture. A défaut de conditions spécifiques, le Client paiera dans les 30 jours qui suivent la date de la facture.
- 2.6 Au cas où le Client ne paierait pas les montants dus dans le délai convenu, il sera redevable d'intérêt légal sur le montant en souffrance sans qu'une mise en demeure soit nécessaire. Si le Client, après être mis en demeure, manque d'acquitter la créance, cette créance peut être mise en mains d'huissier ou autrement, dans lequel cas le Client sera tenu, outre au paiement du montant intégral dû alors, au remboursement intégral des frais de recouvrement en justice et extrajudiciairement, y compris tous les frais chargés par des experts externes, joints aux frais fixés en justice, se rapportant au recouvrement de cette créance ou à l'exercice de droit d'une autre façon, dont le montant est fixé tout au moins à 15 % du montant total.

### **3. Information confidentielle et clause de non-continuation**

- 3.1 Chaque partie est tenue à la discrétion à l'égard de toute information de nature confidentielle reçue de l'autre partie avant et après la conclusion de la convention. Sera de toute façon considérée comme confidentielle l'information désignée ainsi par l'une des parties.
- 3.2 Chaque partie ne procédera pendant la durée de la convention ainsi qu'un an après sa cessation à embaucher ou bien d'une autre façon directement ou indirectement à faire travailler pour elle, des collaborateurs de l'autre partie, qui ont été impliqués dans l'exécution de la convention, qu'après avoir eu avec l'autre partie des discussions objectives et pratiques à ce sujet.

### **4. Réserve de propriété et de droits**

- 4.1 Tous biens livrés au Client demeurent la propriété du Fournisseur jusqu'à ce que tous les montants dus par le Client du fait de biens livrés ou à livrer ou de travaux accomplis ou à accomplir en exécution d'une convention ainsi que les montants visés à l'article 2.6. englobant les intérêts et frais de recouvrement aient été acquittés intégralement au Fournisseur.
- 4.2 Des droits sont conférés, le cas échéant transmis au Client à condition que le Client en paie en temps dû et intégralement les rémunérations convenues.

### **5. Risque**

Le risque de perte ou de détérioration des biens objet de la convention, passe sur le Client au moment où ces biens ont été mis en fait au pouvoir de disposition du Client ou d'une personne auxiliaire que le Client a fait intervenir.

### **6. Droit de propriété intellectuelle ou industrielle**

- 6.1 Tous droits de propriété intellectuelle ou industrielle sur tout le logiciel et sur tout le matériel ou d'autres matériaux tels que: analyses, projets, documentation, rapports, offres, ainsi que le matériel préparatoire y relatif, développés ou mis à disposition en vertu de la convention, appartiennent exclusivement au Fournisseur ou aux concédants de celui-ci. Le Client n'en acquiert que les droits d'usage et pouvoirs attribués explicitement par les présentes conditions ou autrement, et pour le reste il s'interdit de multiplier le logiciel ou d'autres matériels ni n'en fera-t-il des copies.

- 6.2 Le Client n'ignore pas que le logiciel, le matériel et les autres matériaux mis à sa disposition, contiennent de l'information confidentielle et des secrets industriels du Fournisseur ou de ses concédants. Le Client, sans préjudice de ce qui est stipulé à l'article 3, s'engage à garder le secret de ce logiciel, du matériel et des matériaux et à ne pas les divulguer ni en donner l'usage à quelque tiers et de les utiliser dans le seul but pour lequel ils ont été mis à sa disposition. Sont également compris dans ces tiers toutes les personnes employées dans l'organisation du Client qui n'ont pas la nécessité de faire usage du logiciel, du matériel et/ou d'autres matériaux.
- 6.3 Il n'est pas permis au Client d'éliminer ou de modifier des indications figurant sur le logiciel, sur le matériel ou sur les matériaux concernant les droits d'auteur, les marques, les noms commerciaux ou d'autres droits de propriété intellectuelle ou industrielle, y compris les indications sur le caractère confidentiel et sur le secret du logiciel.
- 6.4 Le Fournisseur est autorisé à prendre des mesures techniques pour protéger le logiciel. Si le Fournisseur, au moyen de protection technique, a préservé le logiciel il n'est pas permis au Client d'enlever cette protection ou de s'y dérober. Si les mesures de protection ont pour conséquence que le Client n'est pas à même de faire du logiciel une copie de réserve, le Fournisseur, sur demande du Client, mettra à la disposition de celui-ci une copie de réserve du logiciel.
- 6.5 Sauf le cas où le Fournisseur aurait mis une copie de réserve du logiciel à la disposition du Client, ce dernier a le droit de garder du logiciel au plus une seule copie de réserve, ce qui veut dire aussi d'en faire une. Est entendu dans les présentes conditions générales par copie de réserve: un objet matériel sur lequel le logiciel se trouve consigné exclusivement en substitution de l'exemplaire original du logiciel en cas de perte involontaire de possession de ce logiciel ou de détérioration. La copie de réserve doit être une copie identique et elle doit toujours être munie des mêmes labels et indications que l'exemplaire original.

- 6.6 Si le Client développe du logiciel ou qu'un tiers développe pour lui du logiciel, ou qu'en tant de Client il ait l'intention de faire ainsi et qu'en rapport avec l'interopérabilité entre le logiciel à développer et le logiciel mis à sa disposition par le Fournisseur, il aura besoin d'information pour effectuer cette interopérabilité, le Client demandera au Fournisseur par écrit et dûment spécifié, de lui fournir cette information nécessaire. Le Fournisseur informera alors le Client dans un délai raisonnable s'il peut obtenir ou non la disposition de l'information demandée et à quelles conditions, englobant aussi les conditions financières et les conditions relatives aux tiers que le Client fera éventuellement intervenir. Est entendu dans les présentes conditions générales par "interopérabilité" la capacité de logiciel d'échanger de l'information avec d'autres composants d'un système informatique et/ou de logiciel, et de communiquer moyennant cette information.
- 6.7 Compte tenu des autres stipulations dans les présentes conditions générales, le Client a le droit de corriger des fautes dans le logiciel mis à sa disposition si cela est indispensable pour en faire l'usage découlant de la nature de ce logiciel. S'il est question dans les présentes conditions générales de droits ou d'obligations au sujet de fautes, s'entend par faute la non-observation de spécifications fonctionnelles écrites annoncées par le Fournisseur et en cas de développement de logiciel fait sur mesure, de spécifications fonctionnelles expressément convenues. Il ne s'agit d'une faute que s'il est possible de la démontrer et de la reproduire. Le Client est tenu de porter les fautes immédiatement à la connaissance du Fournisseur.
- 6.8 Le Fournisseur garantira le Client de toute action en justice basée sur la prétention que le logiciel, matériel et matériaux développés par le Fournisseur même fait infraction à un droit de propriété intellectuelle ou industrielle en vigueur aux Pays-Bas, sous la condition que le Client informe le Fournisseur sans délai par écrit de l'existence ou du contenu de l'action en justice et qu'il laisse le règlement de l'affaire, y compris la prise d'arrangements éventuels, entièrement au Fournisseur.  
A cet effet le Client donnera au Fournisseur les pouvoirs et l'information nécessaires en lui prêtant tout son concours, afin de lui permettre de se défendre, au besoin au nom du Client, contre ces actions en justice. Cette obligation de garantie ne s'applique pas si et pour autant que l'infraction en question se rapporte aux modifications apportées par le Client dans le logiciel, matériel ou matériaux ou qu'il a fait apporter par des tiers.  
S'il est irrévocablement établi en justice que le logiciel, matériel ou matériaux développés par le Fournisseur lui-même font infraction à quelque droit de propriété intellectuelle ou industrielle appartenant à un tiers ou si selon le Fournisseur il y a une bonne chance que pareille infraction se produira, le Fournisseur reprendra la chose livrée contre crédit des coûts d'acquisition, déduction faite d'une indemnité raisonnable pour l'usage, ou bien il prendra soin que le Client puisse continuer tranquillement à faire usage de la chose livrée ou de logiciel, matériel ou matériaux fonctionnellement équivalent(s).

Toute autre responsabilité (ultérieure) ou obligation de garantie du Fournisseur du fait d'infraction aux droits de propriété intellectuelle ou industrielle de tiers est exclue, y compris la responsabilité et les obligations de garantie du Fournisseur du fait d'infractions causées par l'usage de logiciel, matériel et/ou matériaux livrés sous une forme non-modifiée par le Fournisseur, ou bien utilisés d'une autre façon que celle pour laquelle le logiciel, matériel ou matériaux ont été développés ou destinés.

- 6.9 Le Client répond de ce qu'aucun droit de tiers ne s'oppose à la mise à la disposition du Fournisseur de logiciel, matériel ou matériaux aux fins d'utilisation ou d'élaboration et le Client garantira le Fournisseur de toute action se basant sur la prétention que pareille mise à disposition, utilisation ou élaboration fait infraction à quelque droit de tiers.

## **7. Concours à prêter par le Client**

- 7.1 Le Client fournira toujours au Fournisseur en temps opportun toutes données ou informations utiles et nécessaires à l'exécution en bonne et due forme de la convention et il y prêtera tout son concours.
- 7.2 Le Client est responsable de l'usage et de l'application dans son organisation, du matériel, du logiciel et des prestations de service par le Fournisseur, ainsi que des procédés de contrôle et de sécurité et d'une gestion adéquate de système.
- 7.3 S'il a été convenu que le Client offrira du matériel, des matériaux et des données sur des supports d'information, ces supports doivent satisfaire aux spécifications qu'exige la réalisation des opérations.
- 7.4 Si les données indispensables à l'exécution de la convention ne se trouvent pas, pas en temps dû ou pas conformément aux accords, à la disposition du Fournisseur, ou si le Client, d'une autre façon ne satisfait pas à ses obligations, le Fournisseur a de toute façon le droit de suspendre l'exécution de la convention et il a le droit de porter en compte les frais survenus de ce fait, selon ses tarifs usuels.
- 7.5 Au cas où des employés du Fournisseur exécuteraient des travaux sur les lieux du Client, le Client prendra soin, sans frais, des équipements raisonnablement souhaités par ces employés, tels que - si cela est d'application - un lieu de travail avec équipements de télécommunication etc. Le Client garantira le Fournisseur de toutes prétentions de tiers, comprenant aussi des employés du Fournisseur, qui subissent des préjudices à propos de l'exécution de la convention, lesquels préjudices découlent d'actes ou de négligences du Client ou de situations peu sûres dans son organisation.

## **8. Délais de livraison**

Tous délais (de livraison) indiqués par le Fournisseur ont été fixés le mieux possible en se basant sur des données connues du Fournisseur lors de la conclusion de la convention, et ces délais seront observés autant que possible. Le seul dépassement d'un délai (de livraison) ne met le Fournisseur pas en défaut. Le Fournisseur n'est pas tenu d'observer des délais (de livraison) impossibles à maintenir à cause de circonstances hors de son pouvoir survenues après la conclusion de la convention. Si le danger de dépassement de quelque délai est imminent, le Fournisseur et le Client s'entendront aussitôt que possible.

## **9. Cessation**

9.1 A chacune des parties n'est attribué le pouvoir de résoudre la convention que si l'autre partie, après avoir dûment été mise en demeure par écrit et ce, aussi détaillée que possible tout en impartissant un délai raisonnable pour remédier au manquement, est en défaut de façon imputable dans l'exécution d'obligations essentielles découlant de la convention.

9.2 Si une convention, par sa nature et son contenu non-susceptible de cessation du fait de son accomplissement, a été conclue pour une durée indéterminée, elle peut être terminée par chacune des parties par dénonciation écrite après avoir eu avec l'autre parties des discussions objectives et pratiques à ce sujet, avec indication des motifs. Si entre les parties il n'a pas été convenu expressément d'un préavis, la dénonciation doit intervenir en observant un délai raisonnable. Les parties ne seront jamais tenues de quelque indemnité du fait de la dénonciation.

9.3 Le Fournisseur peut mettre fin à la convention, partiellement ou entièrement, à effet immédiat et sans intervention du juge, par un avis écrit au Client s'il y a à l'égard de ce dernier une suspension si ou non provisoire de poursuites, si à son égard la faillite a été demandée ou si son entreprise est liquidée ou terminée autrement que dans le cadre d'une reconstruction ou d'une fusion d'entreprises. Le Fournisseur, du fait de cette résolution, ne sera jamais tenu à des dommages-intérêts quelconques.

9.4 Au cas où le Client, au moment de la résolution comme visé à l'article 9.1., aurait déjà reçu des prestations pour l'exécution de la convention, ces prestations et l'obligation de paiement connexe ne feront pas l'objet d'infirmité, à moins que le Fournisseur ne soit en défaut à l'égard de ces prestations. Les montants facturés par le Fournisseur avant la résolution à propos de ce qu'il a déjà accompli ou fourni en exécution de la convention demeurent, dans le respect de ce qui est dit dans l'alinéa précédent, intégralement dus et seront immédiatement exigibles au moment de la résolution.

## **10. Responsabilité du Fournisseur; garantie**

10.1 Le Fournisseur accepte les obligations légales de dommages-intérêts pour autant que cela appert du présent article 10.

- 10.2 La responsabilité totale du Fournisseur du fait de manque imputable dans l'exécution de la convention se limite à l'indemnisation du dommage direct jusqu'au montant maximum du prix stipulé pour cette convention (TVA exclue). Si la convention est essentiellement un contrat successif à durée de plus d'un an, le prix stipulé est fixé au total des indemnités (TVA exclue), stipulés pour un an. Cependant, en aucun cas le montant total des indemnités du fait de dommage direct ne sera supérieur à f. 1.000.000,- (un million de florins).  
S'entend exclusivement par dommage direct:
- les frais raisonnables à encourir par le Client pour faire répondre les prestations du Fournisseur à la convention. Toutefois, ce dommage ne sera pas réparé si le Client a résolu la convention.
  - les frais encourus par le Client pour maintenir par nécessité la capacité opérationnelle de son (ses) vieux système(s) et des équipements connexes parce que le Fournisseur n'a pas effectué la livraison à une date de livraison obligatoire pour lui, déduction faite d'économies éventuelles découlant de la livraison retardée.
  - les frais raisonnables encourus pour établir l'origine et l'ampleur du dommage pour autant que cet établissement se rapporte au dommage direct au sens des présentes conditions.
  - les frais raisonnables encourus pour éviter ou pour limiter le dommage pour autant que le Client justifie que ces frais ont conduit à la limitation de dommage direct au sens des présentes conditions.
- 10.3 La responsabilité totale du Fournisseur du fait de dommage par décès ou lésion corporelle ou de détérioration matérielle de biens ne sera jamais supérieure à f 2.500.000,- (deux millions cinq cent mille florins) par événement, une série d'événements connexes tenant lieu d'un seul événement.
- 10.4 Est exclue toute responsabilité du Fournisseur du fait de dommage indirect y compris le préjudice consécutif, gain manqué, économies manquées et dommage du fait de stagnation industrielle.
- 10.5 Hors des cas indiqués aux articles 10.2. et 10.3. aucune responsabilité incombe au Fournisseur du fait de dommages-intérêts, sans considération du motif, base d'une action en réparation de dommage. Cependant, les montants maximum mentionnés aux articles 10.2. et 10.3. sont nuls si et pour autant que le dommage résulte de propos délibéré ou de faute lourde du Fournisseur.
- 10.6 La responsabilité du Fournisseur du fait de manquement imputable dans l'exécution d'une convention ne survient que si le Client met le Fournisseur dûment en demeure sans délai et par écrit, en même temps fixant un délai raisonnable pour remédier au manquement, et que, même après ce délai, le Fournisseur continue à manquer de façon imputable d'exécuter ses obligations. La mise en demeure doit contenir une description aussi détaillée que possible, de sorte que le Fournisseur puisse réagir convenablement.
- 10.7 La naissance de quelque droit à indemnité est toujours soumise à la condition que le Client avise le Fournisseur par écrit du dommage, aussitôt que possible après la survenance de ce dommage.
- 10.8 Le Client garantit le Fournisseur de toutes prétentions de tiers du fait de responsabilité des produits résultant d'un vice d'un produit ou d'un système fourni par le Client à un tiers, lequel produit ou système consiste aussi en logiciel, matériel ou matériaux livré(s) par le Fournisseur sauf si et pour autant que le Client justifie que le préjudice a été causé par ce logiciel, matériel ou d'autres matériaux.

## **11. Force majeure**

- 11.1 Aucune des parties n'est tenue de l'exécution de quelque obligation si elle en est empêchée par suite d'un cas de force majeure. Est également entendu par force majeure un manquement non imputable de la part de sous-traitants du Fournisseur.
- 11.2 Quand la situation de force majeure a duré plus de quatre-vingt-dix jours, les parties ont le droit de mettre fin à la convention en la résiliant par écrit. En ce cas-là les prestations déjà accomplies conformément à la convention seront compensées proportionnellement, les parties étant alors d'autre part redevable de rien l'une à l'autre.

## **12. Exportation**

En cas d'exportation de matériel, pièces et logiciel par le Client, les règles d'exportation pertinentes sont d'application. Le Client garantira le Fournisseur de toutes prétentions de tiers se rapportant à des

infractions aux règles d'exportation applicables, imputables au Client.

### **13. Droit applicable et litiges**

- 13.1 Les conventions entre le Fournisseur et le Client sont régies par le droit néerlandais.
- 13.2 Tous litiges susceptibles de survenir entre le Fournisseur et le Client à propos de la convention conclue par le Fournisseur avec le Client, ou bien à propos de conventions ultérieures qui pourraient en résulter, sont tranchés par le juge compétent néerlandais qui toutefois n'interviendra qu'après qu'on aura suivi la procédure conformément au Règlement Minitrial de la Fondation: Stichting Geschillenoplossing Automatisering à la Haye (procédure d'avis non-impérative), sans préjudice du droit des parties de demander une ordonnance en référé.

### **SERVICE INFORMATIQUE**

Les dispositions précisées dans le présent chapitre "Service informatique" sont d'application avec les stipulations générales des présentes Conditions Générales si le Fournisseur accomplit des prestations de service dans le domaine de l'informatique (traitement d'information), par lesquelles s'entend le traitement de données à l'aide de logiciel et de matériel gérés par le Fournisseur.



#### **14. Durée**

- 14.1 Si la convention porte sur la prestation de service informatique survenant périodiquement ou autrement de façon régulière, la convention est conclue pour la période convenue entre les parties faute de quoi la durée d'un an est d'application. Le droit de dénonciation anticipative de la convention par le Client est exclu, sans préjudice de ce qui est prévu par l'article 15.5.
- 14.2 Il y a chaque fois reconduction tacite de la convention pour la période initiale, à moins que le Client ou le Fournisseur ne termine la convention par écrit en observant un délai de préavis de trois mois avant la fin de la période y relative.

#### **15. Exécution des travaux**

- 15.1 Le Fournisseur accomplira les services informatiques avec soin, conformément aux procédures et accords avec le Client, consignés par écrit.
- 15.2 Toutes données à traiter par le Fournisseur seront préparées et livrées par le Client conformément aux conditions à poser par le Fournisseur. A moins de convention contraire, le Client apportera les données à traiter dans le lieu où le Fournisseur effectue les services informatiques et il enlèvera de ce lieu les résultats du traitement. Le transport se fait pour le compte et aux risques du Client même si le Fournisseur en prend soin lui-même ou en assure l'exécution.
- 15.3 Le Client est garant de ce que tous les matériaux, tout le logiciel et toutes données, procédures et instructions mis à sa disposition par le Fournisseur pour accomplir les prestations de service informatique soient toujours exacts et complets et que tous supports d'information fournis au Fournisseur répondent aux spécifications de celui-ci.
- 15.4 Tout le matériel, tout le logiciel et tous autres matériaux à utiliser par le Fournisseur lors de la prestation des services informatiques demeurent la propriété respectivement l'objet de propriété intellectuelle et industrielle du Fournisseur, même si le Client paie une rémunération pour en réaliser le développement ou l'acquisition par le Fournisseur. Le Fournisseur peut garder entre ses mains les produits et les données reçus de la part du Client, ainsi que les résultats du traitement, jusqu'à ce que le Client ait payé tous montants dus au Fournisseur.
- 15.5 Le Fournisseur peut apporter des modifications dans l'étendue et dans le contenu des services informatiques. Si pareilles modifications ont pour résultat un changement des procédures appliquées chez le Client, le Fournisseur en informera le Client aussitôt que possible, les frais du changement étant alors pour le compte du Client. En pareil cas le Client peut mettre fin à la convention par dénonciation écrite, à partir de la date d'entrée en vigueur de la modification, à moins que cette modification ne se rapporte aux modifications dans la législation pertinente ou dans d'autres prescriptions données par des instances compétentes précisant si le Fournisseur prend à sa charge les frais de cette modification.

15.6 Le Fournisseur fera de tout son mieux pour adapter le logiciel utilisé par lui lors de l'accomplissement des prestations de service informatique autant que possible à des modifications dans la législation pertinente ou dans d'autres prescriptions données par des instances compétentes. Sur demande du Client, le Fournisseur lui donnera des conseils - aux tarifs usuels chez le Fournisseur - au sujet des conséquences de ces adaptations pour le Client.

## **16. Télécommunication**

16.1 Si lors des prestations de service informatique il est fait usage d'équipements de télécommunication, le Client est responsable du choix exact et de la disponibilité en temps opportun de ces équipements. Le Fournisseur n'est pas responsable d'erreurs de transmission qui ne lui sont pas imputables.

16.2 Lors du traitement de données avec usage d'équipements de télécommunication, le Fournisseur attribuera au Client des codes d'accès ou d'identification. Le Client en fera un usage confidentiel et ne les divulguera qu'à des membres autorisés du personnel.

## **17. Sécurité et caractère privé**

17.1. Le Client est garant de l'observation ponctuelle de toutes les prescriptions légales concernant les données à traiter, englobant notamment les prescriptions imposées dans ou en vertu de la Loi Enregistrement de Personnes, et de l'accomplissement de toutes les notifications prescrites. Le Client donnera au Fournisseur immédiatement et par écrit toutes informations demandées en la matière. Le Fournisseur veillera à ce que la sécurité des enregistrements de personnes soit réalisée de façon adéquate, conformément à l'état de la technique.

17.2 Le Client garantit le Fournisseur de toutes prétentions de tiers à formuler contre le Fournisseur du fait de violation de la loi Enregistrement de Personnes et/ou de dates limites de garde légales.

## **18. Garantie**

18.1 A moins de convention contraire, le Fournisseur n'est pas responsable du contrôle de l'exactitude et de l'état complet des résultats du service informatique. Le Client vérifiera ces résultats dès réception. Le Fournisseur ne garantit pas que le service informatique se déroule sans fautes. Au cas où des imperfections dans les résultats du traitement seraient la conséquence directe de produits, de logiciel, de supports d'information, de procédures ou d'opérations de commande desquels, du chef de la convention, le Fournisseur est expressément responsable, le Fournisseur réitérera les prestations de service informatique afin de réparer de son mieux ces imperfections, pourvu que les données indispensables à la réitération de la prestation de service informatique soient encore disponibles, et que le Client annonce les imperfections au Fournisseur par écrit et de façon détaillée, au plus tard une semaine après la réception des résultats. Les services réitérés seront exécutés gratuitement. Si les imperfections ne sont pas imputables au Fournisseur, le Client peut demander au Fournisseur de réitérer la prestation de service informatique, dans lequel cas le Fournisseur en portera les frais en compte. Si la réparation d'imperfections imputables au Fournisseur est raisonnablement impossible, le Fournisseur créditera les montants dus par le Client pour le service informatique y relatif sans être responsable encore ou autrement envers le Client.

## **PRESTATION DE SERVICE**

Les dispositions précisées dans le présent chapitre "Prestation de Service" sont d'application avec les stipulations générales des présentes Conditions Générales si le Fournisseur accomplit des prestations de service, telles que conseils d'organisation et d'automatisation, études d'applicabilité, avis d'expert-conseil, formation, cours, entraînement, soutien, détachement, le projet ou le développement de logiciel ou de systèmes d'information ou l'assistance à prêter en cette matière et la prestation de service au sujet de réseaux. Ces stipulations ne portent pas atteinte aux stipulations figurant dans les présentes conditions générales en matière de services spécifiques comme le service informatique et le développement de logiciel et l'entretien.

## **19. Exécution**

- 19.1 Le Fournisseur fera de son mieux pour exécuter la prestation de service avec tous les soins, le cas échéant conformément aux accords et aux procédures convenus avec le Client et consignés par écrit.
- 19.2 S'il a été convenu que la prestation de service se fera en phases, le Fournisseur peut différer le commencement des services prévus dans une phase suivante, jusqu'à ce que le Client ait approuvé par écrit les résultats de la phase précédente.
- 19.3 Ce n'est qu'au cas où il en aurait été convenu expressément par écrit que le Fournisseur est tenu lors de l'exécution de la prestation de service, de suivre les indications du Client données en temps opportun et de façon justifiée. Le Fournisseur n'est pas obligé de suivre des indications qui modifient ou complètent le contenu ou l'ampleur de la prestation de service convenue; si toutefois pareilles indications sont suivies, les travaux y relatifs seront rémunérés conformément à l'article 20.
- 19.4 Si la convention de prestation de service a été conclue en vue d'exécution par une personne déterminée, le Fournisseur aura toujours le droit de remplacer cette personne par une ou plusieurs autres personnes ayant les mêmes qualifications.

## **20. Modification et travail supplémentaire**

- 20.1 Si le Fournisseur, sur demande du Client ou avec son consentement préalable, a accompli des travaux ou d'autres prestations qui se situent hors du contenu ou de l'ampleur de la prestation de service convenue, ces travaux ou ces prestations seront rémunéré(s) au Fournisseur par le Client selon les tarifs usuels chez le Fournisseur. Cependant, le Fournisseur n'est pas obligé de satisfaire à pareille demande et il peut exiger que cela fasse l'objet d'une convention écrite séparée.

- 20.2 Le Client admet que du fait de travaux ou de prestations visés à l'article 20.1. le moment convenu ou prévu de l'achèvement de la prestation de service et les responsabilités réciproques du Client et du Fournisseur, peuvent en subir l'influence.
- 20.3 Pour autant qu'un forfait a été convenu pour la prestation de service et que les parties ont l'intention de conclure une convention séparée au sujet de travaux ou prestations additionnel(le)s, le Fournisseur informera le Client au préalable et par écrit des conséquences financières de ces travaux ou prestations addition-nel(le)s.

## **21. Formations, cours et entraînements**

- 21.1 Pour autant que la prestation de service du Fournisseur consiste à organiser une formation, cours ou entraînement, le Fournisseur peut toujours demander avant leur commencement le paiement dû à ce propos. Les conséquences de l'annulation d'une participation à une formation, cours ou entraînement seront régies par les règles usuelles chez le Fournisseur.
- 21.2 Si le nombre d'inscriptions, selon l'avis du Fournisseur, y donne lieu, le Fournisseur a le droit de combiner la formation, le cours ou l'entraînement avec un(e) ou plusieurs autres formations, cours ou entraînements, ou de les organiser à une date ou époque ultérieure.

## **DÉVELOPPEMENT DE LOGICIEL**

Les dispositions précisées dans le présent chapitre "Développement de logiciel" sont d'application avec les stipulations générales des présentes Conditions Générales et avec les stipulations particulières du chapitre "Prestation de service", si le Fournisseur développe du logiciel par ordre du Client. S'applique également à ce logiciel le chapitre "Usage et entretien de logiciel", sauf pour autant qu'il y est dérogé dans le présent chapitre. Les droits et les obligations visés au présent chapitre se rapportent exclusivement au programme d'ordinateur sous une forme qu'une machine de traitement de données peut lire, et consignés sur des matériaux qu'une telle machine peut lire ainsi que sur la documentation y afférente.

## **22. Développement de logiciel**

- 22.1 Les parties préciseront par écrit quel logiciel sera développé et de quelle façon cela s'opère. Le Fournisseur exécutera le développement du logiciel avec soin, se basant sur les données à fournir par le Client qui répond de l'exactitude et de la consistance de ces données.
- 22.2 Le Fournisseur a le droit, mais il n'en est pas obligé, de vérifier l'exactitude, la complétude ou la consistance des données ou spécifications mises à sa disposition, et s'il constate des imperfections de suspendre les travaux convenus jusqu'à ce que le Client ait enlevé les imperfections éventuelles en question.
- 22.3 Sans préjudice de ce qu'il est dit à l'article 6, le Client obtient le droit d'usage du logiciel dans son entreprise ou organisation. Si et pour autant que cela a été convenu expressément par écrit, le code source du logiciel et la documentation technique créée lors du développement du logiciel peuvent être mis à la disposition du Client et le Client a le droit d'apporter des modifications dans ce logiciel.

## **23. Livraison, installation et acceptation**

- 23.1 Le Fournisseur livrera et installera le logiciel à développer chez le Client conformément aux spécifications consignées par écrit; l'installation ne se fait que s'il a été convenu par écrit que le Fournisseur effectuera l'installation.
- 23.2 S'il a été convenu par écrit de procéder à un essai d'acceptation, la période d'essai sera de quatorze jours après la livraison ou si une installation à effectuer par le Fournisseur a été convenu par écrit, cette période prend cours après l'achèvement de l'installation. Pendant la période d'essai le Client n'est pas autorisé à utiliser le logiciel à des fins productives ou opérationnelles.

- 23.3 Le logiciel sera censé être accepté:
- a. s'il n'a pas été convenu entre les parties de procéder à un essai d'acceptation: lors de la livraison ou, s'il a été convenu par écrit de faire effectuer l'installation par le Fournisseur: lors de l'achèvement de l'installation, ou bien
  - b. s'il a été convenu entre les parties par écrit de procéder à un essai d'acceptation: au premier jour qui suit la période d'essai, ou bien,
  - c. si le Fournisseur avant la fin de la période d'essai reçoit un rapport d'essai prévu par l'article 23.5: au moment où les fautes indiquées dans ce rapport d'essai ont été réparées, sans préjudice de la présence d'imperfections qui selon l'article 23.6 ne s'opposent pas à l'acceptation.
- Par dérogation à ce qui précède, si le Client fait quelque usage du logiciel avant le moment d'acceptation aux fins productives ou opérationnelles, ce logiciel sera censé être accepté intégralement déjà dès le commencement de cet usage.
- 23.4 Si lors de l'exécution de l'essai d'acceptation convenu il s'avère que le logiciel contient des fautes qui entravent le déroulement de l'essai d'acceptation, le Client en informera le Fournisseur de façon détaillée par écrit, dans lequel cas la période d'essai sera interrompue jusqu'au moment où le logiciel aura été adapté de telle sorte que l'entrave soit supprimée.
- 23.5 Si lors de l'exécution de l'essai d'acceptation il s'avère que le logiciel contient des fautes au sens de l'article 6.7., le Client informera le Fournisseur de ces fautes au plus tard le dernier jour de la période d'essai moyennant un rapport d'essai écrit et détaillé. Le Fournisseur fera de son mieux pour corriger les fautes indiquées dans un délai raisonnable, le Fournisseur ayant alors le droit d'apporter au logiciel des solutions provisoires ou bien des détours de programme ou des restrictions susceptibles d'éviter les problèmes.

- 23.6 L'acceptation du logiciel ne doit pas être retenue pour d'autres causes que celles se rapportant aux spécifications convenues expressément entre les parties et pas non plus à cause de l'existence de petites fautes, soit des fautes qui ne s'opposent raisonnablement pas à la mise en service productive ou opérationnelle du logiciel, sans préjudice de l'obligation du Fournisseur de corriger ces petites fautes dans le cadre du règlement de garantie de l'article 26 si cela est d'application.
- 23.7 Si le logiciel est délivré et essayé en phases et/ou éléments, la non-acceptation d'une phase et/ou d'un élément déterminé(e) ne porte pas atteinte à l'acceptation éventuelle d'une phase précédente et/ou d'un autre élément.

## **USAGE ET ENTRETIEN DE LOGICIEL**

Les dispositions précisées dans le présent chapitre "Usage et Entretien de Logiciel" sont d'application avec les stipulations générales des présentes Conditions Générales à tout le logiciel dont la disposition a été concédée par le Fournisseur. Les droits et les obligations visés au présent Chapitre se rapportent exclusivement au programme d'ordinateur sous une forme qu'une machine de traitement de données peut lire, et consignés sur des matériaux qu'une telle machine peut lire ainsi que sur la documentation y afférente, tout cela englobant aussi des versions nouvelles éventuellement à fournir par le Fournisseur.

### **24. Droit d'usage**

- 24.1 Sans préjudice de ce qui est dit à l'article 6, le Fournisseur confère au Client le droit non exclusif d'usage du logiciel. Le Client se conformera toujours ponctuellement aux restrictions de cet usage convenues entre les parties. Sans préjudice de ce qui est stipulé encore dans les présentes Conditions Générales, le droit d'usage conféré au Client comprend exclusivement le droit de charger le logiciel et de l'exécuter.
- 24.2 Le logiciel ne peut être utilisé par le Client que dans son propre entreprise ou organisation sur la seule unité de traitement et pour un nombre déterminé ou genre d'utilisateurs ou raccordements pour lesquels le droit d'usage a été conféré. A défaut d'une convention à ce propos, l'unité de traitement du Client sur laquelle le logiciel a été utilisé pour la première fois et le nombre de raccordements branchés sur cette unité de traitement au moment du premier usage, tiennent lieu d'unité de traitement resp. du nombre de raccordements pour lesquels le droit d'usage a été conféré. En cas de panne de l'unité de traitement susvisée, le logiciel peut être utilisé provisoirement pour la durée de la panne sur une autre unité de traitement. Le droit d'usage peut se rapporter à plusieurs unités de traitement dans la mesure où cela s'avère explicitement de la convention.
- 24.3 Le droit d'usage n'est pas transmissible. Il n'est pas permis au Client de vendre le logiciel et les supports sur lesquels le logiciel a été consigné ni de les donner en location, d'en faire l'objet d'une licence, d'aliéner ou de concéder des droits limités sur le logiciel et les supports, ni de les mettre à la disposition de tiers de quelque façon que ce soit et à n'importe quelle fin, même pas si le tiers en question fait usage du logiciel exclusivement pour le Client. Le Client s'interdit de modifier le logiciel autrement que dans le cadre de la correction de fautes et il n'en fera pas usage dans le cadre du traitement de données pour des tiers ('time-sharing'). Le code source du logiciel et de la documentation technique créée lors du développement du logiciel ne seront pas mis à la disposition du Client.
- 24.4 Dès l'expiration éventuelle du droit d'usage du logiciel le Client retournera au Fournisseur tous les exemplaires du logiciel en sa possession. Si les parties ont convenu qu'à l'expiration du droit d'usage le Client anéantira les exemplaires concernés, le Client informera le Fournisseur aussitôt par écrit de pareille mise à néant.

### **25. Livraison, installation et acceptation**

- 25.1 Le Fournisseur délivrera au Client le logiciel sur les supports d'information du genre et format convenus et il installera le logiciel chez le Client s'il a été convenu par écrit que le Fournisseur effectue l'installation.
- 25.2 S'il a été convenu entre les parties par écrit de faire un essai d'acceptation, s'applique par analogie ce qui a été stipulé aux articles 23.3 à 23.7 incl.

25.3 Si cet essai d'acceptation n'a pas été convenu entre les parties, le Client acceptera le logiciel dans l'état où ce logiciel se trouve au moment de la livraison, sans préjudice des obligations du Fournisseur découlant de la garantie de l'article 26.

## **26. Garantie**

26.1 Pendant une période de trois mois après la livraison ou au cas où entre les parties un essai d'acceptation aurait été convenu, trois mois après l'acceptation, le Fournisseur corrigera de son mieux des fautes éventuelles dans le logiciel au sens de l'article 6.7 si ces fautes dans cette période ont été portées à la connaissance du Fournisseur par écrit et précisées de façon détaillée. Le Fournisseur ne garantit pas que le logiciel fonctionne sans interruption ou fautes ni que toutes les fautes soient corrigées. La correction sera effectuée gratuitement à moins que le logiciel n'ait été développé par ordre du Client autrement qu'à un prix fixe, dans lequel cas le Fournisseur chargera ses tarifs usuels et les frais de correction. Le Fournisseur peut charger ses tarifs usuels et frais de correction s'il s'agit d'erreurs d'usage ou d'usage peu judicieux de la part du Client, ou bien s'il s'agit d'autres causes non imputables au Fournisseur ou si les fautes auraient pu être constatées lors de l'exécution de l'essai d'acceptation convenu. La réparation de données mutilées ou perdues ne relève pas de la garantie. L'obligation de garantie est nulle si le Client sans autorisation écrite du Fournisseur apporte ou fait apporter des modifications dans le logiciel.

26.2 La correction de fautes se fera dans un lieu à fixer par le Fournisseur. Le Fournisseur a le droit d'apporter au logiciel des solutions provisoires ou bien des détours de programme ou des restrictions susceptibles d'éviter les problèmes.

26.3 A l'expiration de la période de garantie visée à l'article 26.1. le Fournisseur n'est plus tenu de corriger des fautes éventuelles, à moins qu'entre les parties une convention d'entretien n'ait été conclue englobant pareille correction.

## **27. Entretien**

- 27.1 Au cas où un contrat d'entretien aurait été conclu pour le logiciel ou si dans la rémunération pour l'usage de logiciel l'entretien est compris, le Client, conformément aux procédures appliquées par le Fournisseur, avisera ce dernier en détail des fautes constatées dans le logiciel. Après avoir reçu cet avis, le Fournisseur essaiera de corriger de son mieux les fautes éventuelles au sens de l'article 6.7 et/ou il apportera des corrections dans les nouvelles versions ultérieures du logiciel. Les résultats, en fonction de leur urgence, seront mis à la disposition du Client de la façon et en observant les délais à fixer par le Fournisseur. Le Fournisseur a le droit d'apporter au logiciel des solutions provisoires ou bien des détours de programme ou des restrictions susceptibles d'éviter les problèmes.
- 27.2 Le Fournisseur ne garantit pas que le logiciel fonctionne sans interruption ou fautes ni que toutes les fautes soient corrigées.
- 27.3 Le Fournisseur peut charger ses tarifs usuels et frais de correction s'il s'agit d'erreurs d'usage ou d'usage peu judicieux de la part du Client, ou bien s'il s'agit d'autres causes non imputables au Fournisseur ou si le logiciel a été modifié par d'autres que le Fournisseur. La réparation de données mutilées ou perdues ne relève pas de l'entretien.
- 27.4 Si une convention d'entretien a été conclue, le Fournisseur, quand des versions corrigées du logiciel sont disponibles, les mettra à la disposition du Client. Trois mois après qu'une version corrigée a été rendue disponible, le Fournisseur n'est plus tenu de réparer des fautes éventuelles dans l'ancienne version ni de prêter du support au sujet de l'ancienne version en cause. Pour avoir rendu disponible une version avec de nouvelles possibilités et fonctions, le Fournisseur peut exiger du Client qu'il conclue une nouvelle convention avec le Fournisseur et qu'une nouvelle rémunération soit payée pour cette prestation.
- 27.5 Si le Client n'a pas conclu avec le Fournisseur, en même temps que la convention sur la disponibilité du logiciel, une convention d'entretien, le Fournisseur ne peut pas être obligé par le Client de conclure encore une convention d'entretien après coup.

## **28. Logiciel du sous-traitant**

Si et pour autant que le Fournisseur met du logiciel de tiers à la disposition du Client, seront d'application en ce qui concerne ce logiciel, les conditions de ces tiers, pourvu que cela ait été annoncé par le Fournisseur au Client par écrit, négligeant les dispositions dans les présentes conditions. Le Client accepte les conditions susvisées de tiers. Ces conditions se trouvent déposées chez le Fournisseur aux fins de consultation par le Client, et le Fournisseur, sur demande du Client, les lui fera parvenir.

Si et pour autant que les conditions susvisées de tiers sont censées, pour quelque motif que ce soit, ne pas s'appliquer dans la relation entre le Client et le Fournisseur ou sont déclarées inapplicables, est valable ce qui est stipulé dans les présentes conditions.



## **VENTE DE MATERIEL**

Les dispositions précisées dans le présent chapitre "Vente de matériel" s'appliquent avec les stipulations générales des présentes Conditions Générales si le Fournisseur vend du matériel au Client.

### **29. Livraison**

- 29.1 Le matériel vendu par le Fournisseur au Client sera délivré au Client dans le lieu du magasin du Fournisseur. Le Fournisseur délivrera le matériel vendu au Client dans un lieu aux Pays-Bas à désigner par le Client si cela a été convenu par écrit.
- 29.2 Le Fournisseur informera le Client en temps opportun avant la livraison de la date prévue de livraison du matériel.
- 29.3 La livraison du matériel se fait dans le lieu de livraison convenu aux Pays-Bas, aux tarifs convenus.
- 29.4 Le Fournisseur conditionnera le matériel pour être délivré selon les normes qu'il applique habituellement. Au cas où le Client aurait demandé un emballage particulier, les frais additionnels seront pour son compte.
- 29.5 Le Client se comportera à propos d'emballage laissé chez lui de produits livrés par le Fournisseur, d'une façon qui est conforme aux prescriptions des autorités en vigueur dans ce domaine. Le Client garantit le Fournisseur de prétentions de tiers du fait de la non observation de pareilles prescriptions.

### **30. Installation**

- 30.1 Si cela a été stipulé par écrit, le Fournisseur installera ou fera installer le matériel.
- 30.2 Dans tous les cas, avant la livraison du matériel, le Client rendra disponible un lieu d'installation convenable avec tous équipements nécessaires, tels que câblage, et ressources de télécommunications. Le Fournisseur, sur demande du Client, fera une offre au sujet de l'aménagement de ces équipements.
- 30.3 Le Client donnera au Fournisseur, pour l'exécution des travaux nécessaires, accès au lieu d'installation pendant les heures de travail habituelles du Fournisseur.

### **31. Envois en retour**

- 31.1 Sans l'autorisation écrite préalable de sa part, le Fournisseur n'est pas obligé d'accepter des envois en retour du Client.
- 31.2 La réception d'envois en retour n'implique aucunement la reconnaissance par le Fournisseur du motif du retour, invoqué par le Client. Le risque de marchandises retournées incombe toujours au Client jusqu'au moment où le Fournisseur en a donné crédit.
- 31.3 Le Fournisseur se réserve le droit d'effectuer le crédit découlant des envois éventuels en retour après déduction de 15 % du prix des produits retournés, avec un minimum de f 50,- (cinquante florins).

### **32. Livraison, installation et acceptation**

Le Fournisseur mettra le matériel à la disposition du Client par livraison conformément à l'article 29 ou bien, si l'installation par le Fournisseur a été convenue par écrit, par l'installation du matériel chez le Client. Le matériel sera considéré par les parties comme étant accepté à la date de livraison ou bien si l'installation par le Fournisseur a été convenue par écrit, à la date de l'installation.

### **33. Garantie**

- 33.1 Pendant une période de trois mois après que le matériel a été mis à la disposition du Client, le Fournisseur réparera de son mieux des fautes éventuelles de matériaux ou de fabrication dans le matériel et dans les pièces livrées par le Fournisseur dans le cadre de garantie ou d'entretien, si ces fautes, précisées en détail,

ont été portées à la connaissance du Fournisseur dans la susdite période. Toutes pièces remplacées deviennent la propriété du Fournisseur. La garantie ne s'applique pas quand les fautes résultent entièrement ou partiellement d'usage inexact, négligent ou peu judicieux, de causes extérieures, telle que par exemple incendie ou dégâts causés par l'eau, ou si le Client sans autorisation du Fournisseur, apporte ou fait apporter des modifications dans le matériel ou dans les pièces que le Fournisseur a livré(s) dans le cadre de garantie ou d'entretien.

- 33.2 Les travaux de réparation et les frais y afférents hors du cadre de la présente garantie, seront portés en compte par le Fournisseur conformément aux tarifs usuels chez lui.

#### **34. Matériel du sous-traitant**

Si et pour autant que le Fournisseur met du matériel de tiers à la disposition du Client, seront d'application en ce qui concerne ce matériel, les conditions de ces tiers, pourvu que cela ait été annoncé par le Fournisseur au Client par écrit, négligeant les dispositions des présentes conditions qui y dérogent. Le Client accepte les conditions susvisées de tiers. Ces conditions se trouvent déposées auprès du Fournisseur aux fins de consultation par le Client, et le Fournisseur, sur demande du Client, les lui fera parvenir.

Si et pour autant que les conditions susvisées de tiers sont censées, pour quelque motif que ce soit, ne pas s'appliquer dans la relation entre le Client et le Fournisseur, ou sont déclarées inapplicables, est valable ce qui est stipulé dans les présentes conditions.

### **ENTRETIEN DE MATERIEL**

Les dispositions précisées dans le présent chapitre "Entretien de matériel" sont d'application avec les stipulations générales des présentes Conditions Générales si le Fournisseur et le Client ont conclu une convention pour l'entretien de matériel.

#### **35. Durée de l'obligation d'entretien**

- 35.1 La convention pour l'entretien de matériel est conclue pour la durée convenue entre les parties, faute de quoi est valable la durée d'une année.
- 35.2 La durée de la convention est chaque fois reconduite tacitement pour la période initiale, à moins que le Client ou le Fournisseur ne mette fin à la convention par écrit, en observant un délai de préavis de trois mois avant la fin de la période en question.
- 35.3 Les parties ne sont jamais tenues à quelque indemnité du fait de dénonciation de la convention.

#### **36. Entretien**

- 36.1 S'entend par entretien:
- entretien préventif: l'inspection, la mise au point et le nettoyage du matériel, considérés comme nécessaire par le Fournisseur pour éviter des perturbations;
  - entretien correctif: la réparation des perturbations dans le matériel, survenues après l'usage normal du matériel, par suite d'usure naturelle et par des vices propres au matériel, ainsi que l'exécution des réparations qui s'imposent alors et le remplacement de pièces usées respectivement endommagées;
  - entretien préventif à distance: le contrôle et la mise au point considérés comme nécessaires par le Fournisseur pour éviter des perturbations, moyennant une communication avec le matériel réalisée par la voie d'équipements de télécommunication;
  - entretien correctif à distance: le diagnostic et/ou la réparation de perturbations indiquées moyennant une communication avec le matériel réalisée par la voie d'équipements de télécommunication.
- Est entendu dans le présent chapitre par perturbation la non-observation ou l'observation intermittente des spécifications écrites du matériel, indiquées par le Fournisseur. N'est question d'une perturbation que si elle peut être démontrée et reproduite.

- 36.2 L'entretien est effectué pendant les heures de bureau en vigueur chez le Fournisseur, le lundi au vendredi

incl., à l'exception de jours fériés généralement reconnus comme tels.

- 36.3 Si l'entretien a été commencé pendant les heures de bureau visées à l'article 36.2. et que le personnel du Fournisseur, chargé de l'entretien estime nécessaire de continuer les travaux hors de ces heures, les tarifs en vigueur seront portés en compte du Client. En général les travaux ne seront pas continués pendant plus d'une heure hors des heures de bureau susvisées.

**37. Obligations du Fournisseur**

- 37.1 Pendant la durée de la convention d'entretien le Fournisseur s'oblige à réparer de son mieux les perturbations portées à sa connaissance par le Client conformément à l'article 38.2.
- 37.2 Le Fournisseur se réserve le droit de suspendre ses obligations d'entretien entre autres pour le laps de temps que se produisent des circonstances dans le lieu de l'aménagement du matériel, qui selon l'avis du Fournisseur comportent des risques à l'égard de la sécurité ou de la santé des collaborateurs du Fournisseur.
- 37.3 Le Fournisseur veille à ce que sa compétence d'expert au sujet du matériel soit tenue à jour. Le Fournisseur enregistrera et consignera dans ses livres toutes données pertinentes sur les travaux effectués à propos du matériel. Le Fournisseur, sur première demande du Client, lui permettra de consulter les données ainsi consignées.
- 37.4 Le remplacement de pièces se fait si cela, selon l'avis du Fournisseur, est indispensable pour réparer ou pour éviter des perturbations. Les pièces remplacées deviennent, le cas échéant demeurent la propriété du Fournisseur.

**38. Conditions d'entretien et d'usage**

- 38.1 Le Client peut déplacer le matériel à ses frais après en avoir obtenu l'autorisation écrite du Fournisseur.
- 38.2 Le Client, dès la survenance d'une perturbation dans le matériel, en avisera le Fournisseur moyennant une description détaillée de la perturbation, établie par un employé expert du Client. Le Client est tenu de donner accès au personnel du Fournisseur ou aux tiers désignés par le Fournisseur, dans le lieu où se trouve le matériel, et d'autre part de prêter tout concours nécessaire.
- 38.3 Sur demande du Fournisseur, un employé du Client, expert en la matière, sera aux fins de consultation présent aux travaux d'entretien. Le Client a le droit d'être présent à toutes activités exercées dans son intérêt.
- 38.4 Le Client mettra le matériel, pour les travaux susmentionnés, à la disposition du Fournisseur.
- 38.5 Le Client est habilité à raccorder tout matériel non livré par le Fournisseur. Les frais d'inspection et de la réparation de perturbations découlant du raccordement de matériel non livré par le Fournisseur, sont pour le compte du Client.
- 38.6 Si à l'avis du Fournisseur il est nécessaire à l'entretien du matériel, de tester les communications du matériel avec d'autres systèmes ou avec d'autre matériel, le Client mettra ces autres systèmes ou cet autre matériel, ainsi que les procédures de test et les supports d'information à la disposition du Fournisseur.
- 38.7 Les matériaux de test à utiliser en cas de travaux d'entretien, ne faisant pas partie de l'outillage normal du Fournisseur, doivent être rendus disponibles par le Client.

38.8 Le Client prend soin et il est responsable des équipements techniques, des équipements de surface et de télécommunication indispensables pour faire fonctionner le matériel. L'entretien ne s'étend expressément pas sur les équipements et raccordements susvisés.

### **39. Exclusions**

39.1 Les travaux à effectuer du fait d'inspection ou de réparation de perturbations découlant de l'usage peu judicieux du matériel, ou du fait de causes extérieures telles que fautes dans les lignes de communication ou dans l'alimentation en électricité, ou des accouplements si ou non en faisant usage du matériel, de logiciel ou de matériaux ne relevant pas de la convention, ne comptent pas parmi les obligations du Fournisseur en vertu de la convention, et seront chargés au Client séparément, aux tarifs en vigueur.

39.2 Ne sont pas compris dans le prix de l'entretien:

- le remplacement d'articles de consommation tels qu'entre autres les dispositifs de stockage de mémoire magnétiques et rubans encreurs;
- les frais de remplacement de pièces ainsi que les services d'entretien pour la réparation de perturbations causées entièrement ou partiellement par des tentatives de réparation faites par d'autres que le Fournisseur ou ses personnes auxiliaires;
- les travaux en matière de révision entière ou partielle du matériel;
- des modifications à apporter au matériel;
- le déplacement, le déménagement, la réinstallation du matériel ou les travaux qui en sont la conséquence.

### **40. Tarifs et paiement**

40.1 Pour autant qu'il n'y a pas été prévu en détail dans la convention d'entretien, est d'application le tarif d'entretien de base en vigueur chez le Fournisseur.

40.2 La rémunération d'entretien, augmentée de la taxe sur le chiffre d'affaires due et d'autres prélèvements imposés par le pouvoir public, est acquittée par paiement anticipé pour la durée de la convention d'entretien, conformément à l'article 35.1., au plus tard à la date de l'entrée en vigueur de la convention ou bien de la période de reconduction y relative. Ce qui est dit ci-dessus ne s'applique pas si les parties ont contracté autrement par écrit en ce qui concerne la période relative au paiement anticipé.

40.3 Ce qui est stipulé à l'article 2 s'applique sans aucune réserve.

40.4 Le Fournisseur, à défaut de paiement en temps dû, a le droit de suspendre l'entretien sans être tenu envers le Client à quelque indemnité. Pour autant que le Fournisseur, pendant cette période et à la demande du Client, effectue tout de même des travaux d'entretien, le Fournisseur peut alors porter en compte une rémunération séparée, conformément aux tarifs en vigueur chez lui.

### **41. Champ d'application**

Les conventions d'entretien ne sont valables qu'aux Pays-Bas et dans la mesure où il s'agit de matériel installé aux Pays-Bas.

**Pour de plus amples informations:**

**FENIT**

Federatie van Nederlandse Brancheverenigingen voor informatie-  
technologie

Vijzelmolenlaan 10

Postbus 401

NL-3440 AK Woerden

tél: +31 348 49 38 38

télécopieur: +31 348 48 24 44