

## **Conditions générales de LBi**

### **Article 1. Généralités**

Dans les conditions générales, est entendu par:

- 1.1 Le client : la partie qui donne la mission
- 1.2 Le prestataire: LBi Belgium sa, Boulevard du Souverain 191, 1160 Bruxelles, inscrite au registre des personnes morales sous le numéro BE 00456.630.072
- 1.3 Mission : le cas échéant la convention, la confirmation de la mission : description de la mission visant à l'exécution de travaux définis à laquelle s'engage le prestataire à l'égard du client. Selon la nature de la mission, elle peut être définie dans un projet d'accord détaillé, un ordre de travail qui comprend une description, le prix, le schéma de livraison, ou un bon de commande.
- 1.4 Service Level Agreement (SLA): toute mission visant les services d'hébergement et de logement est définie dans un accord SLA qui stipule le niveau de service que le prestataire fournira au client pour le prix et les dispositions convenus. Le SLA définit au minimum la disposition de l'infrastructure, la performance des systèmes et la connectivité, les services offerts et les personnes de contact qui, dans le cadre du SLA, peuvent intervenir pour les deux parties.
- 1.5 Durée journalière de travail : 7 heures 36 minutes

### **Article 2. Applicabilité**

- 2.1 Les présentes conditions générales s'appliquent à tous les services rendus par le prestataire au client, sauf si le contenu des présentes conditions générales a été écarté dans la mission.
- 2.2 L'application des conditions générales du client est formellement écartée par le prestataire, à moins que le contraire soit expressément indiqué dans la mission.
- 2.3 Les présentes conditions générales restent d'application pendant toute la durée de la mission et pendant la période de garantie définie ci-après, c'est-à-dire depuis l'accord sur la mission jusque et y compris l'exécution de la mission et l'échéance de la période de garantie. Les dispositions de l'accord visant expressément ou tacitement, à maintenir l'application des conditions générales après la fin de la mission, resteront en vigueur et les parties y resteront liées.

### **Article 3. Exécution de la mission**

- 3.1 Tous les travaux qui sont exécutés par le prestataire, sont réalisés au mieux conformément aux règles de l'art et en faisant utilisation de la technologie et du savoir-faire les plus récents disponibles.
- 3.2 Le prestataire travaillera sur les travaux, selon son choix, avec ses préposés ou avec des consultants indépendants, ci-après dénommés indistinctement « les collaborateurs ».
- 3.3 Le prestataire détermine seul la manière dont est exécutée la mission, mais veille à prendre en compte autant que possible les exigences exprimées du client. Si des collaborateurs sont nommément cités dans la mission, le prestataire s'efforcera de faire en sorte que ceux-ci restent disponibles pendant toute la durée de la mission. Cela étant, le prestataire est en droit de les remplacer par

d'autres collaborateurs en accord avec le client, notamment en cas de départ d'un collaborateur.

- 3.4 Le prestataire peut réaliser davantage de travaux et facturer le client en fonction de l'avancement des travaux pour autant que le client ait marqué son accord au préalable.
- 3.5 Le prestataire veille à ce que le(s) sous-traitant(s) reçoive(nt) le contenu de la mission et en respecte(nt) les obligations au même titre que ses collaborateurs internes.
- 3.6 Le prestataire reste, en toutes circonstances, responsable à l'égard du client, selon les conditions générales, de tout travail exécuté par ses sous-traitants, à moins que le sous-traitant n'ait été expressément choisi par le client.
- 3.7 Sauf convention contraire, toutes les communications entre le client et les sous-traitants se déroulent via le prestataire ou, à tout le moins, dans tous les cas, en dialogue avec ce dernier.
- 3.8 Si le client souhaite impliquer des tiers dans l'exécution de la mission, il ne pourra y procéder qu'après avoir obtenu l'accord préalable et écrit du prestataire, étant donné que l'implication, de manière directe ou indirecte, d'un tiers dans l'exécution peut avoir une influence importante sur les possibilités pour le prestataire d'exécuter correctement la mission. Le prestataire se réserve le droit de revoir, dans une telle hypothèse, le planning et le coût.

### **Article 4. Délais de livraison - Livraison**

- 4.1 Vu que la durée de la mission peut être influencée par divers facteurs, telles la qualité de l'information fournie par le client et la collaboration qui est mise sur pied, les délais de livraison donnés par le prestataire sont purement indicatifs et ne le lient pas, sauf convention contraire. Les délais sont toujours formulés en jours de travail.
- 4.2 La convention ne peut pas – à moins qu'il soit certain que la suite de l'exécution est impossible – être résiliée par le client pour un dépassement des délais, à moins que le prestataire ne réalise pas ou seulement partiellement les travaux dans un délai raisonnable, qui aura été notifié par écrit après échéance du délai de livraison contractuel.
- 4.3 La livraison, et la transmission des risques qui va de pair avec elle, sont considérées comme effectivement réalisées dès que le prestataire fait savoir au client que les services, documents, produits, et code programme compilé fournis sont à disposition dans ses locaux/sur ses serveurs ou à un autre endroit convenu. Le transfert de propriété s'effectue quant à lui dès le paiement complet du prix.
- 4.4 En principe, la livraison s'accompagnera de la signature par le client d'un document d'acceptation dans lequel les éventuels manquements ou remarques sont notés et par lequel le client exprime, le cas échéant, que les marchandises ne sont pas conformes.

- 4.5 En l'absence de document d'acceptation et à moins que le contraire n'ait été expressément mentionné dans la mission, la livraison emporte l'agrément tacite des biens livrés client, à moins que le client n'informe le prestataire dans un délai de 10 jours suivant la date de livraison, par lettre recommandée, de l'éventuelle non-conformité de tout ou partie des biens livrés. En cas de refus, le client décrira et motivera suffisamment les raisons et la nature des manquements prétendus.
- 4.6 Si le refus est justifié et la faute constatée de manière satisfaisante, et à moins qu'un nouveau planning soit formellement mentionné, le prestataire veillera à ce que le problème soit résolu aussi vite que possible et que reprenne l'exécution de la mission.

#### **Article 5. Modification du contrat**

- 5.1 Si le client souhaite apporter une modification à la mission en cours d'exécution, il en précisera les termes par écrit. Dans cette hypothèse, le prestataire se réserve le droit d'adapter le planning d'exécution et le prix.
- 5.2 Le client doit veiller à ce que toutes les données et tous les documents dont le prestataire a, selon ce dernier, besoin pour l'exécution correcte et dans les temps de la mission, soient mis à sa disposition dans le délai et les formes souhaitées par celui-ci.
- 5.3 Le client doit veiller à ce que le prestataire soit immédiatement informé des faits et circonstances qui, vu leur lien avec une correcte exécution de la mission, pourraient être pertinents.
- 5.4 Le client est responsable de l'exactitude, de l'exhaustivité et de la fiabilité des données et documents mis à la disposition du prestataire, même si ceux-ci proviennent de tiers.
- 5.5 Les frais et honoraires liés au retard dans la réalisation de la mission, qui sont consécutifs de la mise à disposition tardive ou inadéquate des données, documents, instructions et codes requis sont à charge du client.

#### **Article 6. Prix, facturation et paiements**

- 6.1 Le prix qui doit être payé par le client au prestataire est mentionné dans la mission. Tous les prix mentionnés sont TVA et autres taxes éventuelles non comprises.
- 6.2 Le prestataire ne compte pas de coûts de transport pour les déplacements de moins de 120km. Pour tous les autres déplacements le coût réel est facturé au client. Pour les déplacements faits à la demande du client, c'est la durée des prestations qui est facturée, depuis le départ des bureaux jusqu'au retour du prestataire.
- 6.3 Si après la conclusion du contrat, mais avant la complète exécution de la mission, des facteurs déterminants des tarifs, tel que par exemple l'index, subissent une modification, le prestataire a le droit d'adapter en conséquence le tarif précédemment convenu.
- 6.4 Toutes les factures du prestataire sont payables sur le compte bancaire n° ING 310-1036230 – IBAN BE18 3101 0362 3065 - BIC BBRUBEBB, dans les trente jours suivants la date d'émission de la facture.
- 6.5 Si une facture n'est pas payée à l'échéance, le mécanisme tel qu'établi par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte

contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, s'appliquera.

- 6.6 Sauf convention contraire, le client verse lors de la commande de la mission un acompte de 30 % du prix total. La suite des paiements s'effectue au rythme des factures mensuelles établies suivant la progression des travaux.
- 6.7 Un refus justifié d'un ou de plusieurs postes ne suspend pas les obligations de paiement du client. Le client n'est en aucun cas fondé, sur base d'un refus lié à une mission déterminée ou à une partie de celle-ci, à postposer ou à refuser le paiement relatif à d'autres missions ou à des parties de la mission concernée avec lesquelles la contestation n'a pas de lien direct.
- 6.8 Toute licence pour software, et dépense pour hardware sont facturées dès réception de la facture du fournisseur.
- 6.9 Les droits d'auteur, licences, frais d'enregistrement de DNS et tous les achats en lien avec la mission, d'une valeur individuelle de vente inférieure à 100 EUR, sont facturés au client préalablement à la commande par le prestataire à ses fournisseurs.

#### **Article 7. Utilisation d'internet**

- 7.1 Durant l'exécution de la mission, le client et le prestataire communiqueront par courrier électronique. Les deux parties reconnaissent par conséquent que les supports et courriers électroniques sont des moyens de communication juridiquement valides.
- 7.2 Les deux parties reconnaissent que certains risques sont inhérents à l'utilisation de supports électroniques comme – à titre non exhaustif – la transformation, le retard et les virus. Le client et le prestataire s'engagent mutuellement à cet égard à ne pas se rendre responsables des dégâts qui résulteraient pour l'un ou chacun d'eux de supports et courriers électroniques. Ils tenteront chacun de leur côté de prévenir autant que possible la survenance de tels risques.
- 7.3 En cas de doute quant à l'exactitude d'un rapport de réception d'un courrier électronique, c'est le contenu du courrier envoyé par l'expéditeur qui sera déterminant.

#### **Article 8. Propriété intellectuelle**

- 8.1 Tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux produits et/ou services (code source) ainsi que les projets, programmations, documentation et tous les autres matériaux qui sont développés et/ou utilisés pour la préparation ou l'exécution de la mission, ou qui en résultent, appartiennent exclusivement au prestataire ou à ses fournisseurs. La livraison de produits et/ou services n'emporte pas transmission des droits de propriété intellectuelle afférents.
- 8.2 A la demande du client, la programmation (code source) et la documentation peuvent être déposées chez un tiers spécialisé dans ce domaine (code source escrow agent) qui veille aux conditions de libération (tels la transmission de la propriété, la prescription, la liquidation du propriétaire, le manque d'entretien, etc...). Les coûts de cette mise en dépôt sont à charge du client.

- 8.3 Après complet paiement du prix le client reçoit automatiquement un droit d'utilisation non exclusif et non transmissible d'utilisation des produits et résultats des services pour les objectifs convenus.
- 8.4 Le client ne publiera, ne multipliera et ne mettra pas à disposition d'un tiers, d'aucune façon, entièrement ou partiellement, les produits et résultats des services sans autorisation écrite préalable du prestataire.
- 8.5 Le prestataire s'engage à fournir au client le droit d'utilisation susmentionné et le garantit contre d'éventuelles revendications de tiers à cet égard. Cette disposition n'est pas applicable si, et pour autant que, les produits et/ou les résultats de la mission sont modifiés et/ou si ceux-ci sont livrés parallèlement à une mission de livraison de tiers, à moins que le client ne démontre dans ce dernier cas que les revendications des tiers ont trait uniquement aux produits et/ou résultats de la mission livrés par le seul prestataire.

#### **Article 9. Secret et protection des données.**

- 9.1 Chaque partie considère toutes les informations commerciales et techniques non publiques reçues de l'autre partie durant l'exécution de la mission comme confidentielles; ces informations peuvent uniquement être utilisées dans le cadre de la convention et ne peuvent être distribuées qu'aux personnes qui doivent en disposer dans le cadre de la mission ou en raison d'une obligation légale de publication. Les deux parties mettent tout en œuvre pour respecter cette confidentialité et informer les collaborateurs et les tiers intervenants de cette confidentialité.
- 9.2 Toutes les informations et matériaux confidentiels qui sont mis à disposition des deux parties dans le cadre de la mission sont et restent l'unique et exclusive propriété de la partie les mettant à disposition et sont restitués à la fin de la mission au propriétaire ou détruits si tel est l'accord des parties.
- 9.3 Aucune partie ne reproduira ou ne distribuera les informations et matériaux confidentiels, directement ou indirectement, totalement ou partiellement, oralement ou par écrit, sans l'approbation écrite et préalable de l'autre partie, à moins que ce ne soit nécessaire pour l'exécution de la convention.
- 9.4 Le traitement des données personnelles par le prestataire s'exécute conformément à la réglementation applicable en la matière. Le prestataire manipulera confidentiellement les données à caractère personnel et informera toute personne qui aura besoin d'accéder à ces données de leur caractère confidentiel.
- 9.5 Le prestataire considère les données à caractère personnel qui lui sont fournies par le client dans le cadre de la mission comme étant récoltées et administrées par celui-ci dans le respect de la réglementation. Le client le garantit de toute action de tiers à cet égard.
- 9.6 Le prestataire est en droit de mentionner le nom du client et les travaux exécutés, dans les grandes lignes, à ses relations commerciales et ce uniquement dans le but de donner des indications sur son expérience.

#### **Article 10. Responsabilité et garanties**

- 10.1 Le prestataire se doit d'exécuter ses activités de son mieux et dès lors d'y apporter le soin que le client peut légitimement attendre de lui. Si une faute est commise suite à la communication par le client d'informations inexactes ou incomplètes, le prestataire n'est pas responsable des dommages en découlant. Si le client démontre qu'il a subi un dommage lié à une faute du prestataire qui aurait été évité si ce dernier avait agi avec soin, le prestataire sera responsable de ce dommage à concurrence d'un montant s'élevant au maximum au budget total de la mission concernée.
- 10.2 En aucun cas le prestataire n'est responsable des dommages indirects comme les pertes commerciales ou financières, pertes de données, de réputation, perte d'un bénéfice, ou pertes liées à des actions judiciaires entreprises contre le client par des tiers. Le client est l'unique responsable de l'utilisation spécifique des services, produits et software qui résultent de la mission et doit dès lors tenir compte des spécificités, documentation et instructions du prestataire à cet égard.
- 10.3 Le client garantit le prestataire contre les actions de tiers consécutives à un dommage lié à la communication d'une information inexacte, incomplète ou illégale au prestataire, à moins que le client ne démontre que le dommage n'a aucun lien avec les actes ou négligences reprochés ou qu'il est causé par un dol ou une négligence grave, assimilée au dol, du prestataire.
- 10.4 Le client est responsable de l'exactitude des textes ou images qu'il transmet ou accepte, tout comme des contenus, titres, illustrations, media, etc. et s'engage sans réserves à garantir le prestataire contre toute demande qui serait introduite par des tiers liée aux contenus des informations, textes ou images publiées.
- 10.5 Le client est responsable de toutes les transactions sans limite, comme les commandes, paiements, achats, informations, etc. et s'engage à garantir le prestataire sans réserve contre toute revendication introduite par des tiers liée à ces transactions. Le prestataire n'entre pas dans la relation entre le client et sa clientèle, et en reste constamment tiers.
- 10.6 Le prestataire offre une garantie de 2 mois à compter de la livraison contre les vices cachés – vices qui ne sont pas visibles ou ne pouvaient pas être identifiés par user testing dans le délai d'acceptation après livraison (cfr article 4). Le client doit définir la prétendue faute dans un délai raisonnable et démontrer qu'il ne pouvait pas raisonnablement déceler le vice plus tôt après quoi le prestataire procédera à la réparation et ce pour autant que la fonctionnalité concernée fasse partie de la mission.
- 10.7 Les conditions de garantie de tiers sur le matériel hardware, code programme et software vendu sont les conditions de garanties du fabricant/prestataire.
- 10.8 Le prestataire ne peut pas être tenu pour responsable du non renouvellement à temps d'une convention de licence, du paiement de droits d'auteur et autres, même si la convention de licence initiale est déjà

livrée par les soins du prestataire dans le cadre de la mission. Le client reçoit lors de la commande une copie des conditions de la licence et doit, lui-même, veiller au renouvellement de celle-ci, à moins que cela fasse expressément l'objet de la mission ou que cela soit déterminé dans le cadre d'un SLA.

10.9 Sous réserve des garanties qui sont expressément mentionnées dans la mission, la responsabilité du prestataire liée à l'exécution des obligations telles que mentionnées dans le contrat correspond à la responsabilité telle qu'établie dans la législation belge.

#### **Article 11. Fin de la mission - Préavis**

11.1 Le client et le prestataire peuvent résilier la convention à tout instant par courrier recommandé moyennant le respect d'un délai de préavis de 2 mois débutant le 3<sup>e</sup> jour ouvrable après l'envoi du recommandé.

11.2 En cas de rupture anticipée de la mission par le client, le prestataire conserve le droit d'exiger le paiement de tous les travaux déjà exécutés, y compris de tous les coûts exposés et additionnels liés à ces travaux et de réclamer une perte d'occupation à rendre acceptable ou d'accepter une indemnité forfaitaire égale à 30 % du prix total de la mission. Les résultats provisoires des travaux exécutés jusqu'à la rupture sont, sous réserve, mis à disposition du prestataire.

11.3 Il peut être mis fin unilatéralement et avec effet immédiat à la mission par chacune des parties, par courrier recommandé, sans information préalable, et sous réserve du droit à indemnité, si l'autre partie n'honore pas ses dettes, si la faillite est déclarée ou si un curateur, administrateur ou liquidateur est nommé, si l'autre partie cesse ses activités pour n'importe quelle raison, si une faute grave est constatée pendant l'exécution de la mission ou si un élément rendant impossible la poursuite correcte de la mission est survenu.

11.4 S'il est mis fin à la mission par le prestataire, le client a droit à l'aide du prestataire pour la transmission des travaux à des tiers, à moins que des faits et circonstances à l'origine de la rupture soient imputables au client. Dès lors que la transmission des travaux entraîne des coûts supplémentaires pour le prestataire, ceux-ci seront facturés au client.

11.5 A la fin de la convention chaque partie doit restituer immédiatement tous les biens, affaires, documents et supports électroniques en sa possession qui appartiennent à l'autre partie.

#### **Article 12. Représentation**

12.1 La convention entre les deux parties ne fait pas du prestataire un agent ou représentant du client, qui ne jouit d'aucune autorité ou pouvoir au sein du premier nommé, et vice-versa.

12.2 Aucune des deux parties n'a le droit de prendre ou d'étendre une quelconque responsabilité au nom de l'autre partie, tacitement, via signature d'un document, explicitement ou non, à moins que cela n'ait été approuvé préalablement et explicitement par l'autre partie.

12.3 Il est formellement interdit au client de, directement ou indirectement, engager un salarié ou un consultant, travaillant pour le prestataire, pendant l'exécution de la convention et durant l'année qui suit la fin des relations commerciales.

#### **Article 13. Dispositions particulières sur l'hébergement internet et l'enregistrement de domaine**

13.1 Le client doit désigner au moins une personne qui se chargera de la communication avec le prestataire dans le cadre du SLA, personne qui a la capacité et le pouvoir de prendre des décisions et qui a accès aux données, rapports et logins liés à l'activité d'hébergement. Il appartient au client de garantir la disponibilité de cette (ces) personne(s) et de mettre à jour leurs coordonnées à tout instant.

13.2 Toutes les données relatives à et générées par les systèmes, qui sont hébergées (hosting) et abritées (housing) pour le client en exécution de la mission (rapports, log-files, files,...) appartiennent à celui-ci et sont considérées comme des informations confidentielles. Le coût lié à la mise à disposition de ces données et à leur accès sont à charge du client.

13.3 A défaut de convention contraire, les conventions spécifiques (pour hosting/housing) sont conclues pour une durée d'un an. Elles sont ensuite automatiquement renouvelées pour des périodes subséquentes d'un an, à moins que l'une des parties n'ait notifié une résiliation par courrier recommandé, au moins deux mois avant l'expiration du délai d'un an en cours.

13.4 Le prestataire est tenu de garantir la sécurité du site comme défini dans le SLA. Il ne peut pas être tenu pour responsable des dommages ou conséquences dommageables attribués à une effraction ou sabotage des systèmes de sécurité, et qui compromettent la sécurité générale, l'intégrité des données, la confidentialité ou le résultat des transactions. Le client reste seul responsable des risques liés à l'utilisation et l'accès aux sites et doit s'assurer lui-même contre de tels risques par la conclusion d'une assurance appropriée.

13.5 Le prestataire ne porte en aucun cas une quelconque responsabilité pour l'enregistrement de mauvaise foi de noms de domaine par des tiers, ou de l'enregistrement à la demande du client de noms de domaine qui constitueraient une infraction aux droits des tiers. Le client garantit le prestataire contre toute revendication éventuelle de tiers suite à l'enregistrement d'un nom de domaine.

13.6 Le client ne peut en aucun cas utiliser les services ou facilités offertes, y compris les serveurs et capacités de stockage offerts, pour commettre des infractions, causer des dommages ou causer des nuisances au prestataire ou aux tiers. Les activités du client ne peuvent pas non plus y donner lieu. Le client garantit en tout temps qu'aucune donnée, support, programme, mega-tags, hyperlinks, deeplinks, renvoi ou information comparable délictueuse ou constitutive d'infraction, ou autres ne se retrouvent sur l'appareil mis à disposition par le prestataire. A première demande du prestataire, le client le garantira y

compris pour les frais de justice et d'avocat et interviendra à ses frais dans toute procédure intentée contre le prestataire en lien avec cela. L'utilisation de sites qui publient ou rendent disponibles des logiciels illégaux est interdite. Le spamming est interdit sur tous les appareils et systèmes mis à disposition par le prestataire et entraîne la résiliation immédiate et de plein droit de la convention. Le client assure donner suite immédiate à toute requête du prestataire ainsi qu'à toute requête raisonnable de tiers ou du créateur de règles relatives à la suppression ou l'adaptation du contenu. Le client renonce aussi au droit de réclamer une indemnisation qui irait de pair avec cette suppression. Le prestataire n'admet pas non plus entre autre le matériel pornographique, ni les sites sur lesquels sont offerts des choses contraires à l'ordre public ou à la loi sur les pratiques du commerce, ou qui constituent n'importe quelle autre pratique illégale. Le client ne peut non plus poser des actes qui portent atteinte à des œuvres protégées, ou enfreignent la protection de la vie privée ou qui sont punissables selon la loi sur la criminalité informatique.

#### **Article 14. Médiation et tribunaux**

14.1 En cas de conflit entre les parties sur la validité, l'interprétation ou l'exécution de la mission, qui ne peut être réglé à l'amiable, les parties essaieront de résoudre ce conflit par une médiation conforme au Règlement sur la médiation du Brussels Business Mediation Center, en abrégé BBMC, Tel. +32 2373.08.76 – Fax : +32 2 375.59.69 e-mail: info@bbmcmediation.be.

Les parties s'engagent à ne pas arrêter la médiation avant que chaque partie ait pu exposer son point de vue à l'occasion d'une réunion introductive commune.

La médiation ne débutera pas plus de 15 jours après que l'une des parties ait signifié à l'autre sa demande de médiation. La durée de la médiation ne peut excéder 15 jours, sauf en cas d'accord express des parties.

14.2 En cas d'échec de la médiation, seuls les tribunaux de Bruxelles seront compétents pour connaître du litige.

#### **15. Législation**

Le droit belge s'applique à toute convention entre le prestataire et le client.