

Conditions générales



Conditions générales de TOPdesk

Chez TOPdesk, nous estimons qu'il est important d'établir une bonne relation avec nos clients et nous voulons faire des affaires de manière transparente. Dans cette optique, nous avons tenté d'établir des conditions générales claires et lisibles. Vous savez ainsi ce que vous pouvez attendre de nous et vous avez une idée de ce que nous attendons de vous. Si vous avez des questions concernant nos conditions, nous y répondrons volontiers.

Ces conditions générales sont émises par TOPdesk Belgium bvba (BE 0891 860 857) et s'appliquent aux missions exécutées pour la clientèle de TOPdesk Belgium bvba.

Dispositions générales

Article 1 Dispositions générales et champ d'application

1.1 Ces conditions générales s'appliquent à toutes les propositions, offres, relations juridiques et tous les contrats avec TOPdesk dans le cadre desquels des biens et/ou des services sont fournis. Les accords spécifiques que nous concluons avec vous dans le cadre d'une convention écrite et signée prévalent sur les présentes conditions générales.

1.2 Si un problème qui n'est pas explicitement décrit dans les présentes conditions survient, TOPdesk et le client rechercheront ensemble une solution acceptable pour les deux parties.

En cas d'invalidité ou d'annulation d'une quelconque disposition des présentes conditions générales, les dispositions restantes resteront pleinement en vigueur. Dans la mesure du possible, les clauses seront toutefois interprétées comme étant légales et valides. Si possible, les clauses nulles seront adaptées de telle sorte qu'elles soient légales et valides.

1.3 L'application d'une autre (d'autres) condition(s) (d'achat) est expressément exclue. Des dérogations et ajouts aux présentes conditions générales ne sont valables que s'ils ont été expressément convenus par écrit entre les parties.

Article 2 Propositions

2.1 Toutes les propositions et autres déclarations de TOPdesk sont sans engagement, sauf indication contraire de TOPdesk par écrit. Le client répond de l'exactitude et de l'intégralité des exigences, des spécifications des prestations et d'autres données transmises par lui ou en son nom à TOPdesk et sur lesquelles TOPdesk a fondé sa proposition.

Article 3 Prix et paiement

3.1 Tous les prix s'entendent hors taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et autres prélèvements imposés par le gouvernement. Tous les prix indiqués par TOPdesk sont toujours en euros et le client doit effectuer tous les paiements dans cette devise.



3.2 Le client ne peut invoquer aucun droit ou attente à l'égard d'un calcul ex ante ou d'un devis remis par TOPdesk, sauf convention contraire par écrit entre les parties. Un budget disponible communiqué à TOPdesk par le client est uniquement à considérer comme prix (fixe) déterminé entre les parties pour les prestations à réaliser par TOPdesk si cela a été expressément convenu par écrit.

3.3 Si le client est composé de plusieurs personnes physiques et/ou morales, conformément au contrat conclu entre les parties, chacune de ces personnes (morales) est solidairement tenue envers TOPdesk de respecter le contrat. Le facteur déterminant est de savoir si elles sont parties au contrat.

3.4 En ce qui concerne les prestations réalisées par TOPdesk et les montants dus par le client à cet égard, les données issues de l'administration de TOPdesk sont une preuve intégrale.

3.5 S'il est question d'une obligation de paiement périodique de la part du client, le client accepte expressément que les prix et tarifs en vigueur puissent éventuellement être modifiés.

3.6 Le client s'engage à verser les montants dus en respectant les conditions de paiement convenues ou mentionnées sur la facture. Le client n'est pas en droit de suspendre un paiement quelconque ni de compenser des montants dus.

3.7 Si le client ne paie pas ou ne paie pas dans les délais impartis les montants dus, il sera redevable, sans qu'une mise en demeure ou sommation quelconque soit nécessaire, d'un intérêt conventionnel de 10 % par an calculé sur le montant restant dû ainsi que de 10 % du montant restant de la facture à titre de dédommagement, avec un minimum de 125 €. Si, après sommation ou mise en demeure, le client reste en défaut de payer les sommes réclamées, TOPdesk peut se dessaisir de la créance, auquel cas le client, en plus du montant total restant dû, sera tenu d'indemniser tous les frais judiciaires et extrajudiciaires, y compris tous les frais facturés par des experts externes. Ce qui précède s'entend sans préjudice des autres droits légaux et contractuels de TOPdesk. Le client doit également assumer les frais encourus par TOPdesk en cas d'échec d'une médiation et/ou d'un arbitrage, le cas échéant, si le client est condamné par un jugement ou une sentence arbitrale à payer tout ou partie du montant restant dû.

3.8 Si les conditions particulières autorisent le client à s'acquitter des montants dus par paiements échelonnés et si l'une des échéances n'est pas respectée, le client perd le bénéfice de l'échelonnement et la totalité du prix devient exigible, y compris les intérêts conventionnels et le dédommagement.

3.9 Si la solvabilité du client est mise en doute, par exemple en cas de non-paiement ou de retard de paiement de factures, TOPdesk a le droit d'exiger un paiement anticipé pour les livraisons qui restent à effectuer ou de demander des garanties, à défaut de quoi TOPdesk est en droit de résilier unilatéralement le contrat avec effet immédiat sans que le client puisse prétendre à des dommages et intérêts.

3.10 En cas de non-paiement des factures à l'échéance pour quelque raison que ce soit, TOPdesk se réserve le droit de suspendre l'exécution de toutes les commandes en cours ou des services à prester, sans mise en demeure préalable et sans que cela puisse donner lieu à un dédommagement dans le chef du client.

Software as a Service.

3.11 L'exécution du service SaaS, qui est fourni par TOPdesk, commencera dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat. Le client s'engage à disposer immédiatement après la conclusion du contrat des équipements nécessaires en vue de l'utilisation du service SaaS.



3.12 Le client doit payer la redevance mentionnée dans le contrat pour bénéficier du service SaaS. À défaut d'un calendrier de paiements déterminé, tous les montants qui se rapportent au service SaaS fourni par TOPdesk sont à chaque fois dus à l'avance par mois calendrier.

Logiciel.

3.13 La redevance due par le client pour le droit d'usage doit être payée aux échéances convenues ou, à défaut de telles échéances :

- au moment de la livraison et au plus tard trois mois après la réception de la commande.
- ou, en cas de redevances pour droit d'usage dues périodiquement, au moment de la fourniture du logiciel et ensuite au début de chaque nouvelle période de droit d'usage.

Développement du logiciel.

3.14 À défaut d'un calendrier de paiements déterminé, tous les montants qui se rapportent à la conception et au développement du logiciel sont à chaque fois dus a posteriori par mois calendrier.

3.15 Le prix des activités de développement inclut également la redevance pour le droit d'usage du logiciel pendant toute la durée du contrat.

3.16 La redevance pour le développement du logiciel n'inclut pas une redevance pour les logiciels auxiliaires et les bibliothèques de logiciels et de données dont le client aurait besoin, d'éventuels services d'installation et une éventuelle adaptation et/ou maintenance du logiciel. La redevance n'inclut pas non plus la fourniture d'un soutien (support) aux utilisateurs.

Maintenance du logiciel et support.

3.17 À défaut d'un calendrier de paiements convenu expressément, tous les montants qui se rapportent à la maintenance du logiciel et aux autres services convenus dans le contrat, tels que définis dans ce chapitre, sont à chaque fois dus à l'avance par mois calendrier.

3.18 Les montants relatifs à la maintenance du logiciel et aux autres services convenus dans le contrat, tels que définis dans ce chapitre, sont dus à partir de la date de livraison. La redevance pour la maintenance et d'autres services est due, que le client ait mis en service le logiciel ou non ou qu'il ait eu recours ou non à la possibilité de maintenance ou de support.

Consultance et conseils.

3.19 À défaut d'un calendrier de paiements convenu expressément, toutes les redevances qui se rapportent aux services fournis par TOPdesk, tels que définis dans ce chapitre, sont à chaque fois dues a posteriori par mois calendrier.

Formation et cours.

3.20 TOPdesk peut exiger que le client paie, avant le début de la formation, les redevances dues à cet effet. TOPdesk peut exclure des participants à la formation si le client a omis d'effectuer un paiement dans les délais, sans préjudice de tous les autres droits de TOPdesk.



Article 4 Durée et fin du contrat

4.1 Si et dans la mesure où le contrat conclu entre les parties est un contrat à durée déterminée, le contrat est réputé conclu pour la durée convenue entre les parties, à défaut de quoi il le sera pour une durée d'un an.

4.2 Le contrat est à chaque fois prolongé tacitement pour la période initialement convenue, à moins que le client ou TOPdesk ne résilie le contrat par écrit en respectant un préavis d'un mois avant la fin de la période concernée.

4.3 Si et dès que le contrat prend fin du fait d'une résiliation, d'une possibilité prévue à l'article 12 ou pour une toute autre cause, tout droit d'usage sur ce que TOPdesk a fourni au client devient immédiatement caduc. Le client doit dès lors cesser immédiatement et définitivement d'utiliser le logiciel et/ou les services.

En cas de non-respect de la disposition précitée, le client devra payer une indemnité forfaitaire de 500 € par infraction, sous réserve de dommages plus importants à prouver par TOPdesk.

Si les parties ont expressément prévu une licence perpétuelle, cette disposition relative à la licence ne s'applique pas.

Article 5 Confidentialité et reprise du personnel

5.1 Le client et TOPdesk garantissent que toutes les données reçues de l'autre partie, qui sont manifestement confidentielles ou peuvent raisonnablement être considérées comme confidentielles, resteront secrètes, sauf si une obligation légale ou judiciaire impose leur divulgation.

Cette clause de confidentialité ne s'applique pas à TOPdesk si et dans la mesure où il est nécessaire de fournir certaines données confidentielles à un tiers dans le cadre d'une décision judiciaire ou d'une disposition législative ou pour la bonne exécution du contrat par TOPdesk.

La partie qui reçoit des données confidentielles ne les utilisera qu'aux fins pour lesquelles elles lui ont été fournies. En tout état de cause, les données seront considérées comme confidentielles si l'une des parties les a désignées comme telles.

5.2 Le client reconnaît que le logiciel provenant de TOPdesk a toujours un caractère confidentiel et qu'il contient des secrets d'exploitation du fournisseur, de ses sous-traitants ou du fabricant du logiciel.

5.3 Chacune des parties s'engage, pendant la durée du contrat et jusqu'à un an après la clôture de celui-ci, à n'engager ou à prendre en service, directement ou indirectement, uniquement après accord écrit de l'autre partie, des collaborateurs de l'autre partie qui sont ou ont été impliqués dans l'exécution du contrat, afin de les employer à son compte. Cette approbation peut être assortie de conditions, notamment la condition que le client paie une indemnité raisonnable à TOPdesk.

En cas de non-respect de l'article 5.2 précité, le client devra payer une indemnité forfaitaire de 5000 € par infraction, sous réserve de dommages plus importants à prouver par TOPdesk.



Article 6 Protection de la vie privée et traitement de données

6.1 Si cela est nécessaire pour la réalisation du contrat, le client informera TOPdesk, par écrit et à la première demande, sur la manière dont il procède pour satisfaire à ses obligations imposées par la législation dans le domaine de la protection des données personnelles.

6.2 Si, dans le cadre de la prestation de services, il est nécessaire de conclure un contrat de traitement de données, TOPdesk dispose à cette fin d'un contrat de traitement de données standard qui prévoit des accords clairs concernant son rôle de Gestionnaire et votre rôle, en tant que client, de Responsable au sens de la Loi sur la protection des données.

6.3 Le client préserve TOPdesk de réclamations de tiers dont les données personnelles ont été enregistrées ou sont traitées dans le cadre d'un enregistrement de personnes que le client tient à jour ou dont le client est responsable d'une manière quelconque en vertu de la loi.

6.4 La responsabilité à l'égard des données qui sont traitées par le client en utilisant un service fourni par TOPdesk revient exclusivement au client. Le client garantit que le contenu, l'utilisation et/ou le traitement des données ne sont pas illégaux et ne portent pas atteinte à tout droit d'une tierce partie. Le client préserve TOPdesk de toute action en justice de tiers, quelle qu'en soit la raison, liée à ces données ou à la réalisation du contrat.

Article 7 Sécurité

7.1 TOPdesk ne peut garantir que la sécurité de l'information soit efficace en toutes circonstances. Si le contrat ne décrit pas explicitement un certain mode de protection, la sécurité sera toutefois d'un niveau qui, en tenant compte de l'état actuel de la technique, s'avère raisonnable au vu de la sensibilité des données et des coûts liés à la mise en œuvre de ladite sécurité.

7.2 Les codes d'accès ou d'identification et les certificats attribués par TOPdesk ou en son nom au client sont confidentiels. Ils seront dès lors traités comme tels par le client et ne seront dévoilés qu'à des membres du personnel autorisés à cet effet de l'organisation du client. TOPdesk a le droit de modifier les codes d'accès ou d'identification et les certificats attribués. TOPdesk n'est pas responsable des dommages ou des frais découlant d'un usage abusif des codes d'identification ou d'accès.

7.3 Le client protégera ses systèmes et son infrastructure de manière appropriée.

Article 8 Propriété intellectuelle

8.1 Si TOPdesk est prête à s'engager au transfert d'un droit de propriété intellectuelle, un tel engagement n'est valable que s'il est pris formellement et par écrit. Si les parties ont convenu par écrit qu'un droit de propriété intellectuelle applicable sur un logiciel, des sites Internet, des fichiers de données ou d'autres matériels développés spécialement pour le client, sera transféré au client, ce droit ne porte pas atteinte au droit ou à la possibilité de TOPdesk d'utiliser et/ou d'exploiter sans la moindre restriction pour d'autres objectifs, pour elle-même ou pour des tiers, les pièces, les principes généraux, les idées, les conceptions, les algorithmes, la documentation, les ouvrages, les langages de programmation, les protocoles, les standards et autres se trouvant à la base du développement. Le transfert d'un droit de propriété intellectuelle ne porte pas non plus atteinte au droit de TOPdesk de réaliser à son profit ou à celui d'un tiers des développements comparables ou inspirés de ceux réalisés au profit du client.

8.2 TOPdesk, ses donneurs de licence ou ses sous-traitants sont les dépositaires exclusifs de tous les droits de propriété intellectuelle applicables sur les logiciels, les sites Internet, les fichiers de



données, l'appareillage, le matériel de formation, de test et d'examen ou d'autres documents tels qu'analyses, conceptions, documentations, rapports, offres, ainsi que les matériels de préparation de ces derniers, mis au point en vertu du contrat ou mis à la disposition du client. Le client reçoit les droits d'usage que les présentes conditions générales, le contrat écrit conclu entre les parties et la loi lui accordent formellement. Un droit d'usage accordé au client est non exclusif et ne peut être transmis ni donné en gage ou en sous-licence.

8.3 Le client n'est pas autorisé à (faire) supprimer ou (faire) modifier une indication quelconque concernant le caractère confidentiel ou des droits d'auteurs, des marques, des dénominations commerciales ou tout autre droit de propriété intellectuelle sur des logiciels, sites Internet, fichiers de données, appareillages ou matériels.

8.4 Même si le contrat ne le prévoit pas expressément, TOPdesk est toujours autorisée à intégrer des équipements techniques pour protéger l'appareillage, les fichiers de données, les sites web, les logiciels mis à disposition, les logiciels auxquels le client a (directement ou indirectement) accès et autres en relation avec une restriction convenue sur le contenu ou la durée du droit d'usage de ces objets. Le client n'est pas autorisé à (faire) supprimer ou (faire) contourner un tel (de tels) équipement(s) technique(s).

8.5 TOPdesk préserve le client contre toute action en justice d'un tiers fondée sur une éventuelle déclaration que les logiciels, les sites Internet, les fichiers de données, les appareillages ou autres matériels développés par TOPdesk portent atteinte à un droit de propriété intellectuelle dudit tiers, à condition que le client informe immédiatement par écrit TOPdesk de l'existence et du contenu de l'action en justice et laisse TOPdesk se charger entièrement du règlement de l'affaire, notamment par la prise de dispositions éventuelles. Le client fournira à cet effet les procurations et les informations nécessaires et sa coopération à TOPdesk afin que celle-ci puisse se défendre contre une telle action en justice. Cette obligation de préservation échoit si l'atteinte reprochée est liée (i) aux matériels mis à la disposition de TOPdesk par le client pour l'usage, l'adaptation, le traitement ou la maintenance, ou (ii) à des modifications que le client a apportées ou a fait apporter par un tiers aux logiciels, sites Internet, fichiers de données, appareillages ou autres matériels sans l'autorisation écrite de TOPdesk. Toute autre obligation de préservation ou obligation de préservation plus détaillée de TOPdesk pour la violation d'un droit de propriété intellectuelle d'un tiers est exclue.

8.6 Le client garantit qu'aucun droit de tiers ne s'oppose à la mise à disposition de TOPdesk d'appareillages, de logiciels, de matériels destinés aux sites Internet, de fichiers de données et/ou autres matériels et/ou conception, avec pour objectif l'usage, la maintenance, le traitement, l'installation ou l'intégration. Le client préserve TOPdesk de toute revendication d'un tiers fondée sur l'affirmation qu'une telle mise à disposition, un tel usage, une telle maintenance, un tel traitement, une telle installation ou intégration porte atteinte à un droit quelconque dudit tiers.

8.7 TOPdesk n'est jamais tenue d'effectuer une conversion de données, sauf si cela a été expressément convenu avec le client.

Article 9 Obligations de coopération

9.1 Les parties reconnaissent que la réussite des activités dans le domaine de la technologie de l'information et de la communication dépend d'une coopération réciproque correcte et opportune. Le client remettra toujours à temps à TOPdesk toutes les informations ou données utiles et souhaitables une réalisation correcte du contrat et apportera son entière coopération, notamment en donnant accès à ses bâtiments.



9.2 Si dans le cadre de l'exécution du contrat, le client engage du personnel et/ou des auxiliaires, ledit personnel et lesdits auxiliaires disposeront des connaissances, de l'expérience, des aptitudes et des qualités nécessaires. Si des employés de TOPdesk effectuent des activités sur le site du client, le client veillera à mettre à disposition gratuitement et à temps les équipements nécessaires, comme un local de travail équipé d'installations informatiques et de réseau. TOPdesk n'est pas responsable de dommages ou de coûts découlant d'erreurs de transmission, de pannes ou d'une indisponibilité desdites installations.

9.3 Le local de travail et les installations satisferont à toutes les exigences et prescriptions légales régissant les conditions de travail. Le client préserve TOPdesk de toute revendication de tiers, notamment des employés de TOPdesk, qui dans le cadre de la réalisation du contrat auraient subi des dommages consécutifs à des actes ou des négligences du client ou à des situations dangereuses dans l'organisation du client. Avant le début des activités, le client informera les employés engagés par TOPdesk au sujet des règlements de sécurité et du règlement intérieur en vigueur au sein de l'organisation du client.

9.4 Si le client met à la disposition de TOPdesk des logiciels, des appareillages ou d'autres moyens en relation avec les services et produits de TOPdesk, le client est responsable de l'obtention de toutes les licences ou autorisations nécessaires concernant lesdits moyens dont TOPdesk pourrait avoir besoin.

9.5 Le client est responsable de la gestion, notamment du contrôle des paramètres, de l'usage des produits livrés et/ou des services fournis par TOPdesk et de la manière dont les résultats des produits et des services sont utilisés. Le client est en outre responsable des instructions données aux utilisateurs et de leur application par les utilisateurs.

9.6 Le client installera, aménagera, paramétrera et réglera le logiciel (auxiliaire) requis sur ses propres équipements et si nécessaire, adaptera les équipements utilisés à cette fin, les autres logiciels (auxiliaires) et l'environnement d'exploitation, et réalisera l'interopérabilité qu'il souhaite.

9.7 Si lors de la réalisation du contrat, il est fait usage d'équipements de télécommunications, comme Internet, le client est responsable du choix judicieux de ceux-ci et de leur mise à disposition en temps voulu et de manière appropriée. TOPdesk n'est pas responsable de dommages ou de coûts découlant d'erreurs de transmission, de pannes ou d'une indisponibilité desdits équipements.

Article 10 Obligations d'information

10.1 Afin de permettre à TOPdesk d'exécuter le contrat correctement, le client lui remettra toujours en temps utile et à sa première demande toutes les informations ou données demandées par TOPdesk.

10.2 Le client répond de l'exactitude et de l'intégralité des données, informations, conceptions et spécifications qu'il transmet à TOPdesk. Si les données, informations, conceptions ou spécifications fournies par le client contiennent des inexactitudes manifestes pour TOPdesk, TOPdesk se renseignera auprès du client.

10.3 Dans un souci de continuité, les parties désigneront une ou des personnes de contact qui exerceront cette fonction pendant la durée des activités de TOPdesk. Les personnes de contact posséderont l'expérience nécessaire, les connaissances spécifiques en la matière et une compréhension des objectifs visés par le client.

10.4 TOPdesk est seulement tenue de fournir périodiquement des informations au client sur l'exécution des activités par l'intermédiaire de la personne de contact désignée par le client.



Article 11 Délais

11.1 Tous les délais (de livraison) convenus ou cités par TOPdesk sont purement indicatifs, n'engagent pas TOPdesk et sont fixés sur base des données qui ont été communiquées à TOPdesk au moment de la conclusion du contrat. TOPdesk s'efforce, comme il se doit, de respecter autant que possible les délais (de livraison) convenus.

11.2 En cas de risque de dépassement d'un délai quelconque, TOPdesk et le client se concerteront afin de discuter des conséquences d'un tel dépassement en vue d'une planification ultérieure.

11.3 Le simple dépassement d'un délai (de livraison) cité ou convenu entre les parties ne met pas TOPdesk en défaut. Dans tous les cas – y compris si les parties ont convenu d'une date (de réception) ou d'un délai (de livraison) limites – TOPdesk ne sera en défaut pour non-respect d'une date ou d'un délai qu'après une mise en demeure écrite par le client, dans laquelle le client laisse un délai raisonnable à TOPdesk pour remédier au manquement (à ce qui a été convenu), et après le dépassement de ce délai raisonnable. La mise en demeure doit comporter une description du manquement la plus détaillée et complète possible, afin de permettre à TOPdesk d'apporter une solution adéquate.

11.4 S'il a été convenu que la réalisation des activités déterminées se ferait en plusieurs phases, TOPdesk est en droit de reporter le début des activités qui se rapportent à une certaine phase jusqu'au moment où les résultats de la phase précédente auront été approuvés par écrit par le client.

11.5 En outre, TOPdesk n'est pas tenue de respecter une date (de réception) ou un délai (de livraison) limites si les parties ont convenu de modifier le contenu ou la portée du contrat (travaux non prévus, modification de spécifications, etc.) ou de modifier le mode de réalisation du contrat, ou si le client ne respecte pas, pas entièrement ou pas à temps ses obligations en vertu du contrat. Aucun travail sur mesure ne sera effectué, sauf si les parties en conviennent autrement.

Article 12 Résiliation et annulation du contrat

12.1 Chacune des parties est en droit de résilier le contrat pour cause d'un manquement au respect du contrat uniquement si, dans tous les cas après une mise en demeure par écrit la plus détaillée possible mentionnant un délai raisonnable pour remédier au manquement, l'autre partie reste en défaut à l'égard du respect des obligations essentielles issues du contrat. Les obligations de paiement du client et toutes les obligations de coopération et/ou de fourniture d'informations par le client ou par un tiers engagé par le client sont valables dans tous les cas en tant qu'obligations essentielles issues du contrat.

Si le contrat est résilié à cause d'un manquement imputable au client, le client devra payer une indemnité forfaitaire de 20 000 €, sous réserve de dommages plus importants à prouver par TOPdesk.

12.2 Si, au moment de la résiliation, le client a déjà reçu des prestations pour la réalisation du contrat, lesdites prestations et les obligations de paiement y étant liées ne seront pas sujettes à annulation. Les montants que TOPdesk a facturés avant la résiliation et relatifs à ce qu'elle a déjà réalisé ou fourni dans le cadre de l'exécution du contrat, restent redevables intégralement en tenant compte de la clause déterminée dans la phrase précédente et sont directement exigibles au moment de la résiliation.



12.3 Si un contrat est conclu pour une durée indéterminée et s'achève dans une non-exécution du fait de sa nature et son contenu, celui-ci peut être résilié par chacune des parties par écrit avec l'indication des raisons. Si aucun délai de résiliation n'a été convenu entre les parties, un délai de 1 mois doit être pris en compte au moment de la résiliation. TOPdesk ne sera jamais tenue de verser des indemnités quelconques pour cause de résiliation.

12.4 Le client n'est pas en droit de résilier de manière anticipée un contrat de commande passé pour une durée déterminée.

12.5 Chacune des parties est autorisée à résilier le contrat intégralement par écrit sans mise en demeure et avec effet immédiat, si un sursis de paiement – provisoire ou non – a été accordé à l'autre partie, si une faillite a été demandée à l'égard de l'autre partie ou si l'entreprise de l'autre partie est liquidée ou cessée d'une autre manière qu'au profit d'une reconstruction ou d'une fusion d'entreprises. TOPdesk peut également résilier le contrat entièrement, sans mise en demeure et avec effet immédiat, si l'autorité déterminante sur l'entreprise du client change directement ou indirectement. TOPdesk n'est jamais tenue à une restitution quelconque de montants déjà reçus ou du versement d'indemnités du fait de la résiliation telle que visée dans ce paragraphe. Si le client se retrouve irrévocablement en état de faillite, le droit du client d'utiliser le logiciel, les sites Internet et des éléments similaires mis à sa disposition prend fin aussitôt, de même que le droit du client d'accéder et/ou d'utiliser les services de TOPdesk, sans qu'un préavis à cette fin de la part de TOPdesk soit nécessaire.

Article 13 Responsabilité de TOPdesk

13.1 La responsabilité totale de TOPdesk pour cause de défaut imputable dans l'exécution du contrat ou sur une base juridique quelconque, en ce compris expressément tout défaut dans l'exécution d'une obligation de garantie convenue avec le client, est limitée au dédommagement des dommages directs au maximum jusqu'au montant du prix prévu pour ledit contrat (hors TVA). Si le contrat est principalement un contrat à durée déterminée d'une durée supérieure à un an, le prix stipulé pour ce contrat sera établi sur base du total des rémunérations (hors TVA) prévues pour un an. En aucun cas, la responsabilité totale de TOPdesk pour des dommages directs, sur une base juridique quelconque, ne dépassera un montant de 500 000 € (cinq cent mille euros).

Par dommages directs, il y a lieu d'entendre exclusivement :

- a) les frais raisonnables que le client aurait à encourir pour que les prestations de TOPdesk puissent être conformes au contrat. Ce dommage ne sera cependant pas indemnisé si le client a résilié le contrat ;
- b) les frais raisonnables que le client a engagés afin de maintenir opérationnel(s) plus longtemps par nécessité son/ses ancien(s) système(s) et les installations y étant liées, à cause de l'incapacité de TOPdesk de livrer à la date de livraison prévue, sauf en cas de force majeure ;
- c) les frais raisonnables engagés pour établir la cause et l'étendue du dommage, dans la mesure où cette constatation concerne des dommages directs au sens des présentes conditions générales ;



- d) les frais raisonnables engagés pour prévenir ou limiter les dommages, pour autant que le client démontre que ces dépenses ont permis d'atténuer des dommages directs au sens des présentes conditions générales.

13.2 La responsabilité totale de TOPdesk pour des dommages par décès, blessures ou endommagement matériel d'affaires ne s'élèvera jamais à plus de 1 250 000 € (un million deux cent cinquante mille euros).

13.3 La responsabilité de TOPdesk pour des dommages indirects, dommages consécutifs, manques à gagner, économies perdues, diminution de la clientèle, dommages pour cause de stagnation d'exploitation, dommages consécutifs à des réclamations de clients du client, dommages relatifs à l'usage d'affaires, de matériels ou logiciels de tiers prescrits à TOPdesk par le client et dommages relatifs à l'engagement de sous-traitants prescrits par le client à TOPdesk, est exclue. La responsabilité de TOPdesk pour altération, destruction ou perte de données ou de documents est également exclue.

13.4 Les exclusions et les limitations de la responsabilité de TOPdesk, telles que décrites aux articles 13.1 à 13.3 inclus, laissent intégralement intactes et valables les autres exclusions et limitations de la responsabilité de TOPdesk en vertu des présentes conditions générales.

13.5 Sauf si la réalisation s'avère impossible à titre permanent pour TOPdesk, la responsabilité de TOPdesk pour manquement fautif dans la réalisation d'un contrat ne survient que si le client met en demeure TOPdesk par écrit et au plus tard 5 jours ouvrables après la survenance du manquement fautif, en lui accordant un délai raisonnable pour y remédier, et que si TOPdesk demeure en défaut de remplir ses obligations après ledit délai. La mise en demeure doit comporter une description du manquement la plus détaillée et complète possible, afin de permettre à TOPdesk d'apporter une solution adéquate.

13.6 Pour pouvoir revendiquer un droit quelconque de dédommagement, le client doit toujours signaler le dommage par écrit à TOPdesk au plus tard 5 jours ouvrables après sa survenance. Toute demande de dédommagement à l'égard de TOPdesk échoit par le simple écoulement d'un délai de 6 mois après la demande, sauf si le client intente une action en dommages et intérêts avant la fin de ce délai.

13.7 Le client préserve TOPdesk de toute revendication de tiers à l'égard d'une responsabilité de produit à la suite d'un défaut dans un produit ou un système que le client a livré à un tiers et qui se composait entre autres de l'appareillage, du logiciel ou d'autres matériels fournis par TOPdesk, sauf si et pour autant que le client prouve que ledit défaut est causé par ledit appareillage, logiciel ou lesdits autres matériels.

13.8 La clause dans le présent article ainsi que toutes les autres limitations et exclusions de responsabilité citées dans les présentes conditions générales sont valables également au profit de toutes les personnes (morales) auxquelles TOPdesk a fait appel pour la réalisation du contrat.

Article 14 Force majeure

14.1 Aucune des parties n'est tenue à satisfaire à une obligation quelconque, y compris une quelconque obligation de garantie légale et/ou convenue entre les parties, en cas d'empêchement de la partie à cet égard dû à un cas de force majeure. Par force majeure de la part de TOPdesk, il y a lieu d'entendre entre autres : (i) un cas de force majeure de sous-traitants de TOPdesk, (ii) le non-respect comme il se doit des obligations des sous-traitants qui sont imposées par le client à TOPdesk, (iii) la défectuosité des éléments, équipements, logiciels ou du matériel de tiers dont l'utilisation est imposée par le client à TOPdesk, (iv) des mesures d'autorité publique, (v) une



panne d'électricité, (vi) une panne d'Internet, d'équipements de télécommunication, de travail ou de réseaux informatiques, (vii) une guerre et (viii) des problèmes généraux de transport.

14.2 Si une situation de force majeure perdure plus de soixante jours, chaque partie est en droit de résilier le contrat par écrit. Ce qui a déjà été presté sur la base du contrat sera réglé dans ce cas au prorata sans que les parties soient redevables mutuellement pour le reste de quoi que ce soit.

Article 15 Modification et travaux non prévus

15.1 Si, à la **demande ou avec** l'accord préalable du client, TOPdesk a réalisé des activités ou d'autres prestations en dehors du contenu ou du cadre des prestations et/ou des activités convenues, lesdites prestations ou activités seront indemnisées par le client selon les tarifs convenus et, à défaut, selon les tarifs habituels de TOPdesk. TOPdesk n'est pas obligée de satisfaire à une telle demande et elle peut exiger qu'un contrat écrit distinct soit conclu à cet effet.

15.2 Pour autant qu'un prix fixe soit convenu pour la prestation de services, TOPdesk informera par écrit le client, sur demande, des conséquences financières des activités ou prestations supplémentaires visées dans cet article.

Article 16 Garantie

Prestation de services

16.1 TOPdesk ne garantit pas que le logiciel à mettre à disposition dans le cadre du service SaaS est exempt d'erreurs et fonctionne sans interruptions. TOPdesk s'efforcera de résoudre les erreurs dans le logiciel telles que visées à l'article 17.4 dans la mesure du possible et dans un délai raisonnable si et dans la mesure où le logiciel est celui qui a été développé par TOPdesk et que les erreurs en question sont décrites à TOPdesk en détail et par écrit par le client. Le cas échéant, TOPdesk est autorisée à reporter la réparation des défauts jusqu'à ce qu'une nouvelle version du logiciel soit mise en service. TOPdesk ne garantit pas que les défauts dans un logiciel qu'elle n'a pas développé elle-même seront résolus. TOPdesk est en droit d'apporter dans le logiciel des solutions temporaires, des moyens informatiques adaptés ou des restrictions prévenant les problèmes. Si le logiciel a été développé à la demande du client, TOPdesk facturera au client les coûts de réparation relatifs au logiciel qu'elle n'a pas développé elle-même, conformément à ses tarifs usuels.

16.2 Le client dressera l'inventaire des risques pour son organisation et prendra si nécessaire des mesures complémentaires sur la base des informations remises par TOPdesk concernant les mesures de prévention et de limitation des conséquences de pannes, de défauts dans le service SaaS, de la perte ou l'altération de données ou d'autres incidents. À la demande du client, TOPdesk prêtera raisonnablement son assistance en vue de la prise de mesures complémentaires par le client, à des conditions (financières) à déterminer par TOPdesk.

16.3 TOPdesk ne garantit pas que le logiciel à mettre à disposition dans le cadre du service SaaS sera adapté à temps conformément à des modifications apportées dans la réglementation et la législation pertinentes. TOPdesk dispose d'un délai raisonnable pour s'exécuter.



Logiciel

16.4 TOPdesk fera de son mieux pour résoudre les erreurs dans un délai raisonnable si elles lui ont été signalées par écrit et expliquées en détail dans un délai de vingt-quatre mois après la livraison ou, si un test d'acceptation a été convenu entre les parties, dans un délai de vingt-quatre mois après l'acceptation. TOPdesk ne garantit pas que le logiciel est adapté à l'usage réel et/ou visé.

TOPdesk ne garantit pas non plus que le logiciel fonctionnera sans interruptions et/ou que toutes les erreurs seront toujours corrigées. La correction des erreurs est effectuée gratuitement, sauf si le logiciel a été développé à la demande du client autrement que pour un prix déterminé, auquel cas TOPdesk facturera les coûts de réparation conformément à ses tarifs usuels.

16.5 TOPdesk peut en outre facturer les coûts de réparation conformément à ses tarifs usuels s'il est question d'erreurs d'utilisation ou d'une utilisation non judicieuse de la part du client ou d'une autre cause non imputable à TOPdesk. L'obligation de réparation échoit si le client apporte ou fait apporter des modifications dans le logiciel sans l'autorisation écrite de TOPdesk.

16.6 La correction des erreurs est effectuée au lieu et de la manière déterminés par TOPdesk. TOPdesk est en droit d'apporter dans le logiciel des solutions temporaires, des moyens informatiques adaptés ou des restrictions prévenant les problèmes.

16.7 TOPdesk n'est jamais tenue de réparer des données perdues ou endommagées.

16.8 TOPdesk n'a aucune obligation de contenu ou de quelque autre nature que ce soit quant à la réparation d'erreurs signalées après l'écoulement de la période de garantie visée à l'article 16.4.

Développement du logiciel

16.9 Les dispositions des alinéas 4 à 8 inclus en matière de garantie sont applicables par analogie.

Article 17 Livraison, installation et acceptation

Logiciel

17.1 Le logiciel sera livré à une date fixée par les parties, et à défaut de fixation d'une date, au plus tard trois mois après la réception de la commande, par l'envoi d'un lien mettant directement à disposition le logiciel. L'installation et le réglage du logiciel sont de la responsabilité du client et les obligations de TOPdesk dans ce cadre sont limitées à un soutien sous la forme d'un service d'assistance.

17.2 Si les parties n'ont pas convenu de la réalisation d'un test d'acceptation, le client accepte le logiciel dans l'état dans lequel il se trouve au moment de la livraison (« en l'état »), c'est-à-dire avec tous les défauts et erreurs visibles et invisibles, sous réserve des obligations de TOPdesk découlant du règlement de garantie déterminé à l'article 16 (Garantie). Dans le cas précité, le logiciel sera considéré comme accepté par le client au moment de la livraison ou, si une installation par TOPdesk a été convenue par écrit, à l'achèvement de l'installation.

17.3 Si un test d'acceptation a été convenu entre les parties, les dispositions des articles 17.4 à 17.11 inclus sont applicables.

17.4 Par le terme « erreurs » utilisé dans les présentes conditions générales, il y a lieu d'entendre une non-satisfaction importante du logiciel à l'égard des spécifications techniques ou fonctionnelles que TOPdesk a communiquées formellement par écrit et, dans le cas où il s'agit d'un logiciel partiellement ou intégralement sur mesure, à l'égard des spécifications techniques ou fonctionnelles convenues formellement par écrit entre les parties. Il n'est question d'une erreur que si le client peut la prouver et si celle-ci est reproductible. Le client est tenu de signaler par écrit à TOPdesk toute erreur constatée au plus tard 5 jours ouvrables après sa découverte.



TOPdesk n'a aucune autre obligation concernant d'autres défauts dans ou sur le logiciel que celle relative à des erreurs au sens des présentes conditions générales.

17.5 Si un test d'acceptation a été convenu entre les parties, la période de test est de quatorze jours après la livraison ou, si une installation à réaliser par TOPdesk a été convenue par écrit, de quatorze jours après l'achèvement de l'installation. Les parties peuvent convenir d'un autre délai par écrit. Au cours de la période d'essai, le client n'est pas autorisé à utiliser le logiciel à des fins opérationnelles ou de production. Le client réalisera le test d'acceptation convenu avec du personnel qualifié et à une échelle et un niveau qui seront suffisamment détaillés.

17.6 S'il a été convenu d'un test d'acceptation, le client doit vérifier que le logiciel livré répond aux spécifications techniques ou fonctionnelles communiquées formellement par écrit par TOPdesk et, dans le cas où il s'agit d'un logiciel partiellement ou intégralement sur mesure, aux spécifications techniques ou fonctionnelles convenues formellement par écrit entre les parties.

17.7 Le logiciel sera considéré par les parties comme accepté :

- a. si un test d'acceptation a été convenu entre les parties : le premier jour suivant la période d'essai, ou
- b. si TOPdesk reçoit un rapport de test tel que stipulé à l'article 17.8 avant la fin de la période de test : au moment où les erreurs mentionnées dans le rapport de test sont résolues, sous réserve de la présence d'erreurs qui n'entravent pas l'acceptation conformément aux dispositions de l'article 17.9, ou
- c. si le client utilise le logiciel à de quelconques fins opérationnelles ou de production : au moment de sa mise en service.

17.8 Si lors de la réalisation du test d'acceptation convenu, il s'avère que le logiciel contient des erreurs, le client communiquera les résultats du test à TOPdesk au plus tard le dernier jour de la période de test dans un rapport écrit, clair, détaillé et compréhensible. TOPdesk fera de son mieux pour résoudre les erreurs concernées dans un délai raisonnable et elle est en droit à cette fin d'apporter dans le logiciel des solutions provisoires, des moyens informatiques adaptés ou des restrictions prévenant les problèmes.

17.9 Le client ne peut pas refuser le logiciel pour des raisons qui ne se rapportent pas aux spécifications convenues formellement entre les parties ou du fait de l'existence de petites erreurs, c'est-à-dire des erreurs qui n'entravent pas raisonnablement la mise en service opérationnelle ou de production du logiciel. Le client ne peut pas non plus refuser le logiciel à cause d'aspects de celui-ci qui peuvent être considérés comme purement subjectifs, comme des aspects esthétiques des interfaces d'utilisateur.

17.10 Si le logiciel est livré et testé en unités et/ou en phases, la non-acceptation d'une unité et/ou d'une phase ne remettra en aucun cas en cause l'acceptation d'une autre unité et/ou d'une phase antérieure.

17.11 L'acceptation du logiciel d'une des manières citées dans le présent article signifie que TOPdesk a rempli ses obligations concernant la mise à disposition et la livraison du logiciel ainsi que ses obligations concernant l'installation du logiciel, s'il a été également convenu que l'installation serait réalisée par ses soins.



Développement du logiciel

17.12 Les dispositions de cet article en matière de livraison et d'installation sont applicables par analogie.

17.13 Sauf dans le cas où TOPdesk « hébergerait » le logiciel sur son propre système informatique au profit du client en vertu du contrat, TOPdesk le livrera au client sur un support d'information qu'elle aura choisi et sous la forme qu'elle aura déterminée ou le mettra à la disposition du client en ligne avant la livraison.

17.14 Les dispositions de cet article en matière d'acceptation sont applicables par analogie.

Article 18 Transfert de droits et d'obligations

18.1 Le client n'est en aucun cas autorisé à vendre, transférer ou mettre en gage les droits et obligations qu'il détient en vertu du contrat.

18.2 TOPdesk est autorisée à vendre, à transférer ou à mettre en gage à un tiers ses droits de paiement de rémunérations.

Article 19 Droit applicable et litiges

19.1 Les contrats conclus entre TOPdesk et le client sont régis pas le droit belge. L'application de la Convention de Vienne de 1980 sur les contrats de vente est exclue.

Les litiges qui pourraient survenir entre TOPdesk et le client dans le cadre d'un contrat conclu entre ces derniers ou dans le cadre d'autres contrats qui en sont la conséquence, pourront être tranchés par arbitrage conformément aux règlements du Centre belge d'arbitrage et de médiation (CEPANI), dans tous les cas sans préjudice du droit de chacune des parties à demander un pourvoi en référé arbitral et sans préjudice du droit de chacune des parties à prendre des mesures conservatoires.

Afin de tenter de trouver une solution à l'amiable à un litige existant ou potentiel, la partie la plus diligente peut demander une médiation TIC conformément au règlement relatif à la médiation pour le secteur des technologies de l'information et de la communication du Centre belge d'arbitrage et de médiation. Une médiation TIC conformément audit règlement porte sur une intervention par un ou plusieurs médiateurs. Cette procédure ne donne pas lieu à un jugement contraignant pour les parties. La participation à cette procédure est volontaire.

Les parties ont le droit de soumettre un litige existant à un tribunal, auquel cas seuls les tribunaux d'Anvers sont compétents.

Prestation de services

Article 20 Exécution

20.1 TOPdesk fera de son mieux pour exécuter les services avec soin, le cas échéant conformément aux accords et aux procédures déterminés par écrit avec le client. Tous les services de TOPdesk sont réalisés sur la base d'une obligation de moyens, sauf si, et dans la mesure où,



TOPdesk s'est formellement engagée à un résultat dans un contrat écrit et que le résultat concerné est en outre décrit de manière suffisamment détaillée dans le contrat.

20.2 TOPdesk n'est pas responsable des dommages ou des frais découlant de l'utilisation ou d'un usage abusif des codes d'identification ou d'accès ou des certificats.

20.3 Si le contrat a été conclu en vue d'une exécution par une certaine personne, TOPdesk est toujours en droit de la remplacer par une ou plusieurs personnes ayant des qualifications identiques et/ou similaires.

Article 21 Accord de niveau de service

21.1 Les accords éventuels concernant un niveau de service (Service Level Agreement) seront uniquement convenus formellement par écrit. Le client informera toujours TOPdesk immédiatement au sujet de toutes les conditions influençant ou pouvant influencer le niveau de service et la disponibilité.

21.2 Si des accords concernant un niveau de service ont été passés, la disponibilité du logiciel, des systèmes et des services liés sera toujours évaluée sans tenir compte d'une mise hors service annoncée préalablement par TOPdesk pour cause de maintenance préventive, corrective ou adaptative ou d'autres formes de services, ainsi que des circonstances extérieures au domaine d'influence de TOPdesk. Sauf preuve contraire apportée par le client, la disponibilité évaluée par TOPdesk aura valeur de preuve intégrale.

Article 22 Sauvegarde

22.1 Si le service au profit du client comprend la réalisation de copies de sauvegarde de données du client en vertu du contrat, TOPdesk réalisera une copie de sauvegarde intégrale des données du client qui sont en sa possession en respectant les périodes convenues par écrit entre les parties ou, à défaut, une fois par semaine. TOPdesk conservera la copie de sauvegarde pendant le délai convenu entre les parties, et à défaut d'un accord à ce sujet, pendant la période normalement appliquée par TOPdesk.

22.2 Le client reste responsable du respect de toutes les obligations légales d'administration et de conservation qui lui sont applicables.

Software as a Service (SaaS)

Article 23 Exécution du service SaaS

23.1 TOPdesk exécute le service SaaS uniquement à la demande du client. Le client n'est pas libre de laisser des tiers utiliser les services fournis par TOPdesk en matière de SaaS en dehors de la portée et de l'ampleur d'une licence accordée.

23.2 Si TOPdesk accomplit des activités concernant des données du client, de ses collaborateurs ou de ses utilisateurs en vertu d'une requête ou d'un ordre donné par une instance publique ou dans le cadre d'une obligation légale, tous les frais y étant liés seront facturés au client.

23.3 TOPdesk est autorisée à apporter des modifications dans le contenu ou l'ampleur du service SaaS. Si de telles modifications entraînent un changement des procédures en vigueur chez le client, TOPdesk en informera le client le plus rapidement possible et les coûts de ce changement seront assumés par le client. Dans ce cas, le client peut résilier le contrat par écrit avant la date



d'entrée en vigueur du changement, sauf si ledit changement est lié à des modifications apportées dans une législation pertinente ou à d'autres dispositions émises par des instances compétentes.

23.4 TOPdesk peut poursuivre l'exécution du service SaaS en utilisant une nouvelle version ou une version modifiée du logiciel. TOPdesk n'est pas tenue de conserver, de modifier ou d'ajouter des propriétés ou des fonctionnalités du service ou du logiciel déterminées spécialement pour le client.

23.5 TOPdesk peut mettre hors service intégralement ou partiellement le service SaaS en vue d'une maintenance préventive, corrective ou adaptative ou d'autres formes de services. TOPdesk veillera à ce que la mise hors service ne dure pas plus longtemps que nécessaire, soit effectuée si possible en dehors des heures de bureau et commence, selon les circonstances, après notification au client.

Article 24 Protection des données à caractère personnel

24.1 En vertu de la législation concernant le traitement de données à caractère personnel (comme le Règlement européen 2016/679 (Règlement général sur la protection des données (RGPD)), le client a des obligations à l'égard de tiers, comme l'obligation de remettre des informations, ainsi que d'accorder la possibilité de consulter, corriger et effacer les données personnelles des personnes concernées. Le client est entièrement et exclusivement responsable du respect de ces obligations. Les parties conviennent que TOPdesk est, à l'égard du traitement de données personnelles, un « gestionnaire » au sens de la Loi sur la protection des données à caractère personnel.

Article 25 Conditions d'utilisation

25.1 TOPdesk fournira les services d'hébergement convenus avec le client.

25.2 Si le contrat a pour objet la mise à disposition d'un espace disque dans l'équipement, le client n'ira pas au-delà de l'espace disque déterminé, sauf si le contrat prévoit expressément les conséquences d'un tel dépassement. Le contrat porte sur la mise à disposition d'un espace disque sur un serveur exclusivement et spécifiquement réservé au client uniquement si cela a été convenu expressément par écrit. Toute utilisation d'un espace disque, d'un trafic de données et de toute autre charge de systèmes et d'infrastructures est limitée au maximum convenu entre les parties. Le trafic de données qui n'est pas utilisé par le client durant une certaine période ne peut pas être reporté à une période suivante. En cas de dépassement des valeurs maximales convenues, TOPdesk peut facturer une indemnité.

Licences autres que SaaS

Article 26 Droit d'usage et limitations d'usage

26.1 TOPdesk met à la disposition du client, sur base d'une licence d'utilisateur, les programmes informatiques convenus et la documentation d'utilisation convenue y étant relative pendant la durée du contrat, le tout étant désigné ci-après « le logiciel ». Le droit d'usage du logiciel est non exclusif et ne peut être transmis ni donné en gage ou en sous-licence. Le client n'est en aucun cas autorisé à vendre, louer ou mettre en gage le logiciel et les supports sur lesquels le logiciel est enregistré, ni à accorder des droits limités sur ceux-ci.



26.2 L'obligation de mise à disposition par TOPdesk et le droit d'usage du client s'étendent exclusivement jusqu'au code objet du logiciel. Le droit d'usage du client ne s'étend pas jusqu'au code source du logiciel. Le code source du logiciel et la documentation technique mise au point lors du développement du logiciel ne sont pas mis à disposition du client, même si ce dernier est prêt à verser une compensation financière à cette fin.

26.3 Le client s'engage à respecter scrupuleusement les limitations convenues entre les parties et régissant le droit d'usage du logiciel, peu importe leur nature ou leur contenu.

26.4 TOPdesk est toujours en droit de prendre des mesures techniques en vue de protéger le logiciel contre tout usage abusif et/ou contre un usage d'une autre manière ou pour des objectifs différents de ceux convenus entre les parties. Le client ne tentera jamais de (faire) détourner ou de (faire) enlever un dispositif technique quelconque visant à protéger le logiciel.

26.5 Le client n'est autorisé à utiliser le logiciel que pour et dans sa propre entreprise ou organisation et exclusivement dans la mesure nécessaire à l'usage visé. Le client n'utilisera pas le logiciel au profit de tiers, par exemple dans le cadre d'un « Software as a Service » (SaaS) ou d'une « externalisation ».

26.6 Le client apportera immédiatement sa coopération, à la première demande de TOPdesk, à un contrôle devant être effectué par ou au profit de TOPdesk concernant le respect des limitations d'usage convenues. Le client donnera accès à ses bâtiments et systèmes à la première demande de TOPdesk. TOPdesk traitera en toute confidentialité les informations d'exploitation confidentielles qu'elle obtiendra dans le cadre d'un contrôle du client ou chez le client, pour autant que lesdites informations ne concernent pas l'usage du logiciel en tant que tel.

26.7 Le contrat conclu entre les parties, pour autant qu'il porte sur la mise à disposition du logiciel en vue de son utilisation, ne pourra jamais être considéré comme un contrat d'achat.

26.8 TOPdesk est uniquement tenue à une maintenance dans la mesure et de la manière qui ont été convenues entre les parties par écrit.

Autres dispositions

Article 27 Modifications dans le logiciel

27.1 Sauf en cas d'exceptions déterminées par la loi, le client n'est pas en droit de modifier une partie ou l'intégralité du logiciel sans l'autorisation préalable écrite de TOPdesk. TOPdesk est en droit de refuser de donner son accord ou de l'assortir de conditions. Le client supporte la totalité des risques liés à toutes les modifications apportées par le client ou par des tiers à la demande du client – avec ou sans l'accord de TOPdesk.

Article 28 Logiciel de sous-traitants

28.1 Si et dans la mesure où TOPdesk met un logiciel de tiers à la disposition du client, les conditions (de licence) desdits tiers seront applicables en ce qui concerne ledit logiciel dans le cadre de la relation entre TOPdesk et le client, en rejetant les clauses des présentes conditions générales en opposition aux conditions desdits tiers, à condition que TOPdesk ait informé par écrit le client de l'application des conditions (de licence) desdits tiers et que celles-ci soient communiquées au client avant ou au moment de la conclusion du contrat.

28.2 Si et dans la mesure où les conditions de tiers sont réputées non applicables ou sont déclarées non applicables dans la relation entre le client et TOPdesk pour quelque raison que ce soit, les présentes conditions générales restent applicables dans leur intégralité.



Article 29 Exclusions

29.1 Les activités de recherche ou de réparation de pannes, lesquelles pannes résultent d'une utilisation peu judicieuse des équipements ou de causes extérieures, comme des défauts dans les lignes de communication ou dans les appareils d'alimentation, ou de connexions avec, et le cas échéant l'utilisation, d'équipements, de logiciels ou de matériel qui ne sont pas repris dans le contrat, ne font pas partie des obligations de TOPdesk en vertu du contrat et seront facturées séparément au client aux tarifs habituels de TOPdesk.

Article 30 Gestion et récupération

30.1 Le client est responsable de la gestion (fonctionnelle), notamment du contrôle des paramètres, de l'utilisation du service d'hébergement et de la façon dont les résultats du service sont appliqués. À défaut d'accords explicites en la matière, le client installera, aménagera, paramètrera et réglera lui-même le logiciel (auxiliaire) et si nécessaire, adaptera les équipements utilisés à cette fin, les autres logiciels et l'environnement d'exploitation, et réalisera l'interopérabilité qu'il souhaite.

30.2 Le contrat a également pour objet la fourniture ou la mise à disposition de services de sauvegarde, de récupération et de migration de données uniquement s'il en a été expressément convenu par écrit.

Article 31 Notification et retrait

31.1 Le client se comportera toujours de manière attentionnée et légitime avec des tiers, en particulier en respectant les droits de propriété intellectuelle et d'autres droits de tiers, en respectant leur vie privée, en ne diffusant pas de données de manière illégale, en n'accédant pas à des systèmes sans autorisation, en ne diffusant pas de virus ou d'autres programmes ou données nuisibles et en s'abstenant de commettre des faits punissables et de violer toute autre obligation légale.

31.2 Afin d'éviter toute responsabilité à l'égard de tiers ou d'en limiter les conséquences, TOPdesk a toujours le droit de prendre des mesures à la suite d'une action ou d'une négligence du client ou à son risque. Le client supprimera immédiatement, à la première demande écrite de TOPdesk, des données et/ou des informations des systèmes de TOPdesk, à défaut de quoi TOPdesk est autorisée à supprimer elle-même des données et/ou des informations de son choix ou d'y bloquer l'accès. TOPdesk a en outre le droit, en cas de violation ou de menace de violation de la disposition de l'article 31.1, d'interdire au client l'accès à ses systèmes avec effet immédiat et sans notification préalable. Ce qui précède s'entend sans préjudice d'éventuelles autres mesures ou de l'exercice d'autres droits légaux et contractuels par le fournisseur contre le client. TOPdesk est en droit dans ce cas de résilier le contrat avec effet immédiat, sans que cela crée une quelconque responsabilité ni un quelconque droit à un dédommagement.



Développement du logiciel

Article 32 Spécifications et développement du logiciel

32.1 Si des spécifications ou un projet de logiciel à développer ne sont pas fournis à TOPdesk avant ou au moment de la conclusion du contrat, les parties préciseront, par écrit et en bonne concertation, le logiciel qui sera développé et la manière dont le développement s'effectuera.

32.2 TOPdesk développera le logiciel avec soin, toujours en respectant les spécifications ou le projet convenus expressément et – le cas échéant – en tenant compte de l'organisation du projet, des méthodes, techniques et/ou procédures convenues par écrit avec le client. Avant de commencer les activités de développement, TOPdesk peut demander au client de donner son accord écrit aux spécifications ou au projet.

32.3 Si les parties utilisent une méthode de développement basée sur le principe que la conception et/ou le développement (de composants) du logiciel se fassent de manière itérative (par exemple Scrum), les parties acceptent que les activités ne seront pas exécutées au départ sur la base de spécifications complètes ou entièrement élaborées, et que des spécifications, qui auront été déterminées ou non au début des activités, pourront être adaptées en saine concertation entre les parties durant l'exécution du contrat, en respectant l'approche de projet qui se rapporte à la méthode de développement concernée. Pendant l'exécution du contrat, les parties prendront ensemble des décisions en étroite concertation en ce qui concerne les spécifications qui s'appliquent à la phase suivante du projet (par exemple une « time-box ») et/ou au développement partiel suivant. Le client accepte le risque que le logiciel ne soit pas nécessairement conforme à toutes les spécifications. Le client garantit une contribution et une collaboration des utilisateurs finaux concernés permanentes, actives et soutenues par l'organisation du client, notamment en ce qui concerne les tests et la prise de décisions (plus détaillées). Le client garantit que les collaborateurs qu'il engage, qui sont nommés à des postes clés, possèdent les pouvoirs décisionnels nécessaires à leur fonction. Le client garantit la rapidité des décisions de progression qu'il pourrait être amené à prendre pendant l'exécution du contrat. À défaut de décisions de progression claires et en temps voulu de la part du client conformément à l'approche de projet qui se rapporte à la méthode de développement concernée, TOPdesk est en droit – sans toutefois y être tenue – de prendre les décisions qui lui semblent appropriées.

32.4 Si les parties ont recours à une méthode de développement telle que spécifiée à l'article 32.3, les dispositions de l'article 17.2, de l'article 17.5 à 17.9 inclus et de l'article 16.4 ne s'appliquent pas. Le client accepte le logiciel dans l'état dans lequel il se trouve à la fin de la dernière phase de développement (« en l'état »). TOPdesk n'est pas tenue, après la dernière phase de développement, de réparer des erreurs, sauf convention contraire expresse et écrite.

32.5 En l'absence d'accords spécifiques en la matière, TOPdesk commencera les activités de conception et/ou de développement dans un délai raisonnable, qu'elle devra déterminer après la conclusion du contrat.

32.6 Si TOPdesk en fait la demande, le client lui donnera la possibilité d'effectuer ses activités en dehors des jours ouvrables normaux et des heures normales de bureau, dans les bureaux ou sur le site du client.

32.7 Les obligations de prestation de TOPdesk ne comprennent pas la maintenance du logiciel et/ou la fourniture d'une assistance (support) aux utilisateurs et/ou aux administrateurs du logiciel. Si, par dérogation à ce qui précède, TOPdesk doit également fournir une maintenance et/ou une assistance, TOPdesk peut demander au client de conclure un contrat écrit distinct à ce sujet. Ces activités seront facturées séparément aux tarifs habituels de TOPdesk.



Article 33 Droit d'usage

33.1 TOPdesk met à la disposition du client le logiciel développé à la demande du client et l'éventuelle documentation d'utilisation y étant associée.

33.2 Le code source du logiciel et la documentation technique élaborée lors du développement du logiciel seront mis à la disposition du client uniquement si cela a été convenu par écrit entre les parties, auquel cas le client aura le droit d'apporter des modifications au logiciel. Dans le cas où le client apporterait lui-même des modifications au logiciel, toute garantie de TOPdesk sera annulée et aucun service de maintenance ou d'assistance ne sera fourni.

33.3 TOPdesk n'est pas tenue de mettre à disposition les logiciels auxiliaires et les bibliothèques de logiciels ou de données nécessaires pour l'utilisation et/ou la maintenance du logiciel.

33.4 Les dispositions de l'article 26 en matière de droit d'usage et de limitations d'usage sont applicables par analogie.

33.5 Aucune restriction du droit d'usage du logiciel ne s'applique au client – par dérogation aux dispositions de l'article 33.4 – uniquement si le contrat écrit mentionne expressément que tous les frais de conception et de développement sont entièrement et exclusivement assumés par le client.

Développement du logiciel, maintenance et support

Article 34 Services de maintenance

34.1 Si cela est convenu entre les parties, TOPdesk se chargera de la maintenance du logiciel spécifié dans le contrat. L'obligation de maintenance comprend la correction d'erreurs dans le logiciel au sens de l'article 17 et – uniquement si cela a été convenu par écrit – la mise à disposition de nouvelles versions du logiciel conformément à l'article 35.

34.2 Le client notifiera à TOPdesk par écrit et de manière détaillée les erreurs constatées dans le logiciel au plus tard 5 jours ouvrables après leur découverte. Après la réception de la notification, TOPdesk fera tout son possible, selon ses procédures habituelles, pour réparer les erreurs et/ou apporter des améliorations dans des versions ultérieures du logiciel. Les résultats seront mis à la disposition du client de la manière et dans le délai qui auront été déterminés par TOPdesk, en fonction du caractère urgent et de la politique de TOPdesk relative aux versions du logiciel et à leur diffusion. TOPdesk est en droit d'apporter dans le logiciel des solutions temporaires, des moyens informatiques adaptés ou des restrictions prévenant les problèmes. Le client installera, aménagera, paramétrera et réglera lui-même le logiciel corrigé ou la nouvelle version du logiciel mise à sa disposition et adaptera si nécessaire les équipements et l'environnement d'exploitation utilisés.

34.3 Les dispositions des articles 16.6 et 16.7 sont applicables par analogie.

34.4 Si TOPdesk effectue la maintenance en ligne, le client s'assurera en temps voulu que l'infrastructure et les installations de réseau soient correctes.



34.5 Le client apportera toute sa coopération à la maintenance à la demande de TOPdesk, notamment en arrêtant temporairement d'utiliser le logiciel et en effectuant une sauvegarde de toutes les données.

34.6 Si la maintenance porte sur un logiciel qui n'a pas été fourni par TOPdesk au client, le client transmettra à TOPdesk, si elle le juge utile ou souhaitable pour réaliser la maintenance, le code source et la documentation technique (de développement) du logiciel (notamment les modèles de données, les projets, les journaux des modifications, etc.). Le client garantit qu'il a droit de mettre à disposition de telles informations. Le client accorde à TOPdesk le droit d'utiliser et de modifier le logiciel, y compris le code source et la documentation technique (de développement), dans le cadre de l'exécution de la maintenance convenue.

34.7 La maintenance par TOPdesk s'entend sans préjudice de la responsabilité propre du client de gestion du logiciel, notamment le contrôle des paramètres et la façon dont les résultats de l'utilisation du logiciel sont appliqués. Le client installera, aménagera, paramétrera et réglera le logiciel (auxiliaire) requis, et si nécessaire, adaptera les équipements, les autres logiciels et l'environnement d'exploitation utilisés à cette fin, et réalisera l'interopérabilité qu'il souhaite.

Article 35 Nouvelles versions du logiciel

35.1 La maintenance comprend la mise à disposition de nouvelles versions du logiciel exclusivement si et dans la mesure où cela a été convenu par écrit. Si la maintenance comprend la mise à disposition de nouvelles versions du logiciel, ladite mise à disposition sera effectuée à la discrétion de TOPdesk.

35.2 TOPdesk peut demander au client de conclure un accord écrit plus détaillé avec elle pour la mise à disposition d'une version comprenant de nouvelles fonctionnalités et de lui payer une nouvelle indemnité en vue de ladite mise à disposition.

35.3 TOPdesk peut demander au client qu'il adapte son système (équipements, logiciels, etc.), si cela s'avère nécessaire et dans la mesure du raisonnable pour le bon fonctionnement d'une nouvelle version du logiciel.

Article 36 Services de support

36.1 Si les services de TOPdesk comprennent également une assistance (support) aux utilisateurs et/ou aux administrateurs du logiciel en vertu du contrat, TOPdesk donnera des conseils par téléphone ou par e-mail sur l'utilisation et le fonctionnement du logiciel visé dans le contrat. TOPdesk peut poser des conditions quant aux qualifications et au nombre de personnes impliquées dans l'assistance. TOPdesk traitera les demandes d'assistance dûment fondées dans un délai raisonnable et selon ses procédures usuelles. TOPdesk ne garantit pas la pertinence ni le caractère complet ou opportun de ses réactions ou de l'assistance qu'elle offre. Les services d'assistance sont fournis pendant les jours ouvrables, aux heures d'ouverture habituelles de TOPdesk.

36.2 Si le contrat conclu avec TOPdesk prévoit également un « service de permanence », TOPdesk mettra à disposition un ou plusieurs de ses employés pendant les jours et aux heures indiqués dans le contrat. Dans ce cas, le client aura le droit, dans une situation d'urgence, de solliciter l'aide des employés mis à sa disposition s'il est question d'une défaillance grave dans le fonctionnement du logiciel. TOPdesk ne garantit pas que toutes les défaillances seront réparées en temps voulu.



36.3 La maintenance et les autres services tels que définis dans ce chapitre seront exécutés à partir du jour de la conclusion du contrat, sauf convention contraire écrite entre les parties.

Consultance et conseils

Article 37 Prestation des services de conseil et d'assistance

37.1 La durée d'un service de conseil ou d'assistance dépend de divers facteurs et circonstances, comme la qualité des données et des informations fournies par le client et la collaboration du client et de tiers concernés. Sauf convention contraire écrite, TOPdesk ne prendra dès lors jamais d'engagement à l'avance quant à la durée d'un service.

37.2 TOPdesk fournit ses services exclusivement pendant ses jours et heures ouvrables habituels.

37.3 L'utilisation que fait le client d'un conseil et/ou d'un rapport d'assistance fourni par TOPdesk est toujours au risque du client.

Services de détachement

Article 38 Services de détachement

38.1 TOPdesk mettra à la disposition du client le collaborateur désigné dans le contrat pour qu'il exécute des tâches sous la direction et la surveillance du client. Les résultats desdites tâches sont au risque du client. Sauf convention contraire écrite, le collaborateur sera mis à la disposition du client au maximum quarante heures par semaine durant les jours ouvrables habituels de TOPdesk.

38.2 Le client peut confier au collaborateur mis à sa disposition d'autres tâches que celles qui ont été convenues uniquement si TOPdesk donne préalablement son accord écrit à cette fin.

38.3 Le client est autorisé à mettre à son tour le collaborateur à la disposition d'un tiers pour qu'il travaille sous la direction et la surveillance de ce tiers seulement si cela a été expressément convenu par écrit avec TOPdesk.

38.4 TOPdesk fera en sorte que le collaborateur qu'elle met à disposition reste disponible pendant toute la durée du contrat pour travailler pendant les jours convenus, sauf en cas de force majeure, maladie ou départ à la retraite dudit collaborateur. Si le contrat a été conclu en vue d'une exécution par une certaine personne, TOPdesk est toujours en droit, après concertation avec le client, de la remplacer par une ou plusieurs personnes ayant les mêmes qualifications.

38.5 Le client est en droit de demander le remplacement du collaborateur mis à disposition (i) si le collaborateur mis à disposition ne répond pas de toute évidence aux exigences de qualité expressément convenues et que le client le notifie à TOPdesk par écrit et de manière motivée dans les trois jours ouvrables après le début des activités, ou (ii) en cas de maladie prolongée ou de départ à la retraite du collaborateur mis à disposition. TOPdesk examinera immédiatement la demande en priorité. TOPdesk ne garantit pas qu'un remplacement sera toujours possible. Si le remplacement n'est pas ou n'est pas immédiatement possible, les accords du client quant à la poursuite de l'exécution du contrat ainsi que tous les accords du client relatifs au non-respect du contrat sont annulés. Les obligations de paiement du client relatives aux activités réalisées restent pleinement d'application.



Article 39 Durée du contrat de détachement

39.1 Par dérogation aux dispositions de l'article 4 des présentes conditions générales et si les parties n'ont pas conclu d'accord sur la durée du détachement, le contrat sera valable pour une durée indéterminée, auquel cas un délai de préavis d'un mois calendrier s'appliquera pour chacune des parties après la période initiale éventuelle. La résiliation doit être effectuée par écrit.

Article 40 Durée de travail, temps de travail et conditions de travail

40.1 Les temps de travail et de repos et la durée de travail du collaborateur mis à disposition seront similaires à ceux généralement applicables chez le client. Le client garantit que les temps de travail et de repos et la durée de travail sont conformes à la législation et à la réglementation pertinentes en la matière.

40.2 Le client informera TOPdesk de toute intention de fermeture (temporaire) de son entreprise ou de son organisation.

40.3 Le client est tenu, envers TOPdesk et envers le collaborateur mis à sa disposition, de respecter la législation et la réglementation pertinentes en matière de sécurité sur le lieu de travail et de conditions de travail.

Article 41 Rémunération des heures supplémentaires et temps de voyage

41.1 Si le collaborateur mis à disposition travaille chaque jour plus longtemps que le nombre d'heures de travail convenu ou habituel ou travaille en dehors des jours ouvrables habituels de TOPdesk pour le compte ou à la demande du client, le client devra payer pour ces heures le tarif convenu applicable aux heures supplémentaires, ou à défaut d'un tarif déterminé pour les heures supplémentaires, le tarif habituel de TOPdesk pour les heures supplémentaires.

41.2 Les frais et les temps de voyage seront facturés au client conformément aux règles et aux critères généralement applicables au sein de TOPdesk.

Article 42 Responsabilité de l'utilisateur et autre responsabilité

42.1 TOPdesk se chargera du paiement intégral et dans les délais de l'impôt sur le salaire, des primes de sécurité sociale et de la taxe sur le chiffre d'affaires du collaborateur mis à disposition dans le cadre du contrat conclu avec le client. TOPdesk préserve le client de toute réclamation d'indemnités dues à l'administration fiscale ou aux autorités de mise en œuvre de la législation sur la sécurité sociale dans le cadre du contrat avec le client, à condition que le client informe TOPdesk immédiatement par écrit de l'existence et du contenu d'une telle réclamation et laisse le règlement de l'affaire, dont la prise de dispositions éventuelles, entièrement aux soins de TOPdesk. Le client fournira à cette fin à TOPdesk les procurations, les informations et la coopération nécessaires pour qu'elle puisse se défendre contre de telles réclamations, si nécessaire au nom du client.

42.2 TOPdesk décline toute responsabilité quant à la qualité des résultats des activités qui sont réalisées sous la surveillance et la direction du client.



Formations et cours

Article 43 Inscription et annulation

43.1 Toute inscription à une formation doit être faite par écrit et devient obligatoire après la confirmation par TOPdesk.

43.2 Le client est responsable du choix et de la pertinence de la formation pour les participants. Le fait qu'un participant ne possède pas les connaissances préalables requises ne remet pas en cause les obligations du client en vertu du contrat. Le client est autorisé à remplacer un participant à une formation par un autre participant avec l'accord écrit préalable de TOPdesk.

43.3 Si le nombre d'inscriptions le justifie selon l'avis de TOPdesk, TOPdesk est en droit d'annuler une formation, de la combiner avec une ou plusieurs formations, ou de l'organiser à une date ultérieure ou à un moment ultérieur. TOPdesk se réserve le droit de changer le lieu de la formation. TOPdesk est autorisée à apporter des modifications qui portent sur le contenu et l'organisation d'une formation.

43.4 Les conséquences de l'annulation d'une participation à une formation par le client ou les participants sont régies par les règles d'usage au sein de TOPdesk. Une annulation doit toujours être faite par écrit avant la formation ou le module de formation concerné. Une annulation ou une absence ne remet pas en cause les obligations de paiement du client en vertu du contrat.

Article 44 Organisation de la formation

44.1 Le client accepte que TOPdesk détermine le contenu et la portée de la formation.

44.2 Le client informera les participants, avant la formation, des obligations découlant du contrat et des règles (de conduite) prescrites par TOPdesk et s'assurera qu'ils les respectent.

44.3 Si TOPdesk utilise ses propres équipements ou logiciels pour donner la formation, TOPdesk ne garantit pas que ces équipements ou logiciels seront exempts de défauts ou fonctionneront de manière ininterrompue. Si TOPdesk donne une formation sur le site du client, le client veillera à la disponibilité d'équipements et de logiciels en bon état de fonctionnement.

44.4 L'organisation d'un examen ou d'un test ne fait pas partie du contrat.

44.5 Si la formation est proposée sur base d'un apprentissage en ligne, les dispositions du chapitre « Software as a Service » (SaaS) sont applicables par analogie autant que possible.