

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE SERVICE

Les présentes conditions générales de vente et de service (« CGVS ») s'appliquent à toutes les offres commerciales et à toutes les ventes et tous les services effectués par Arcadiz Telecom SA à des clients existants ou potentiels (« Client »), sauf mention expresse contraire. Si le destinataire d'une telle offre refuse tout ou partie du contenu des présentes CGVS, il doit en informer par écrit Arcadiz Telecom SA immédiatement, et au plus tard dans les 30 jours suivant la réception des CGVS, et doit considérer l'offre comme nulle et non applicable jusqu'à ce que les parties conviennent de ces CGVS ou de tout autre contrat. Dans ce cas, le contrat formel remplace entièrement les présentes CGVS, sauf si ce contrat ne couvre pas entièrement ces CGVS.

En cas de contradiction, le contrat écrit ou la confirmation de commande prévaut toutefois sur les CGVS.

Arcadiz Telecom SA se réserve le droit de modifier ces CGVS de temps à autre, à sa seule discrétion. Si une offre a été envoyée mais n'est pas encore acceptée, le Client sera informé de ces modifications dans les plus brefs délais.

Frais et conditions de paiement

1.1. L'offre d'équipement et/ou de services (« Produit ») est valable pour une durée maximale de 30 jours civils à compter de la date stipulée sur l'offre. Si le Client n'accepte pas l'offre dans ce délai, Arcadiz Telecom SA a le droit de modifier le prix, la planification et l'étendue du Produit, ou de ne plus offrir le Produit dans son ensemble tel que décrit dans le Cahier des charges, le Formulaire de commande de services et/ou l'offre. Le Client comprend que tout changement du Cahier des charges après la date de l'offre pourrait avoir un impact important sur l'offre globale.

1.2. Tous les prix sont indiqués départ usine (Incoterms 2010). Les prix sont indiqués hors taxe sur le chiffre d'affaires et/ou toute autre taxe telle que la taxe sur les ventes ou la taxe sur la valeur ajoutée, qui sera ajoutée au taux légal applicable. Les prix indiqués ne comprennent pas les frais de déplacement, d'hébergement et autres dépenses.

Tous les prix et frais convenus (heures de travail, loyers, prix des équipements, ...) seront révisés annuellement en janvier selon l'indice Agoria Digital.

1.3. Une commande n'est acceptée que lorsqu'elle est confirmée par une confirmation de commande.

1.4. Les conditions de paiement sont fixées à 30 jours à compter de la date de facturation. Arcadiz Telecom SA a le droit d'appliquer une facturation en plusieurs parties. Les paiements seront effectués par virement bancaire sur le compte bancaire d'Arcadiz Telecom SA indiqué sur la facture. Le paiement d'une compensation n'est pas autorisé. Toutes les factures sont payables aux bureaux d'Arcadiz Telecom SA.

1.5. La facturation des frais récurrents tels que définis dans le contrat de service ou la confirmation de commande pour la période initiale interviendra en même temps que la facturation de la livraison et/ou de l'installation du Produit.

1.6. Après la période initiale telle que définie dans le contrat de service ou la confirmation de commande, le service sera automatiquement renouvelé pour des périodes successives de 1 an soumises aux mêmes conditions que la période initiale, sauf accord contraire écrit entre les deux parties. L'une ou l'autre des parties qui ne souhaite pas renouveler le contrat de service doit respecter un préavis écrit de 6 mois vis-à-vis de l'autre partie. Après la période initiale, les frais de services et de maintenance seront payables annuellement. Pour les Produits pour lesquels le contrat expire pendant l'année civile en cours, un montant au prorata sera facturé jusqu'à la fin de l'année civile. La facturation a lieu au début de l'année civile concernée.

1.7. Toute somme impayée à l'échéance fera l'objet, sans préavis et de plein droit, d'une majoration conventionnelle égale au taux d'intérêt défini à l'art. 5 de la loi belge concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales + 3% et sera d'au moins 12%, et fera également l'objet d'une indemnité forfaitaire pour les frais de recouvrement, à l'exception des frais de recouvrement légaux, de 10%, avec un minimum de 50,00 euros par facture.

1.8. Arcadiz Telecom SA se réserve le droit, en cas de non-paiement par le Client, de mettre un terme à toutes les livraisons et tous les services ultérieurs et de considérer le contrat, de plein droit et sans préavis, comme résilié dans sa totalité ou pour les parties non encore exécutées. Même si le contrat est résilié, les paiements pour l'ensemble du contrat sont toujours dus.

Arcadiz Telecom

Researchpark Haasrode 1521

Interleuvenlaan 17 | 3001 Leuven | Belgium

T +32 16 392 690 | info@arcadiz.com

BE 0466.481.809 | KBC IBAN BE52 4320 0297 4209 | BIC: KRED BEBB

www.arcadiz.com

1.9. Si le Client annule partiellement ou totalement la commande après un délai de cinq jours suivant la passation de la commande, Arcadiz Telecom SA sera en droit, sans préavis et de plein droit, de demander une indemnité pour rupture de contrat d'un montant égal à 50% de la valeur du prix de la commande annulée. La commande ne peut plus être annulée une fois que le Produit est en production, que la livraison a été partiellement ou totalement effectuée ou que la mission a commencé.

1.10. Le Client accepte les factures électroniques, sauf s'il communique par écrit à Arcadiz Telecom SA, dans un délai d'une semaine à compter de la réception de la facture électronique, qu'il ne peut accepter la facture pour des raisons spécifiques.

Livraison et installation

2.1. Le Produit sera livré par Arcadiz Telecom SA à l'endroit spécifié dans la confirmation de commande. Les délais convenus pour la livraison et/ou l'installation du Produit sont indicatifs et ne sont en aucun cas contraignants pour Arcadiz Telecom SA.

2.2. La livraison et/ou l'installation seront exécutées conformément au Cahier des charges ou au Formulaire de commande de services convenu, détaillé dans le bon de commande. Le Client prendra toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que l'espace et l'infrastructure sont prêts pour l'installation du Produit avant la date prévue de l'installation. Si les conditions stipulées n'ont pas été respectées au moment de l'installation, tous les coûts ultérieurs (stockage, activités professionnelles, frais de déplacement, etc.) seront à la charge du Client.

2.3. Si le Produit est fourni avec un logiciel ou un micrologiciel, leur vente sera interprétée comme une « licence » du logiciel ou du micrologiciel. Cette licence est non exclusive et non cessible. Si le Produit comprend également des logiciels tiers, le Client est tenu d'observer et de respecter toutes les obligations de ces licences disponibles sur les sites Internet respectifs de ces fournisseurs et sous-traitants.

2.5. Suite à la livraison et/ou l'installation du Produit par Arcadiz Telecom SA, une déclaration d'acceptation sera signée par le Client, dans laquelle il est indiqué que le Produit est conforme à ce qui a été commandé par le Client. Dans le cas où le Client ou ses tiers effectuent eux-mêmes l'installation, la déclaration sera signée à la livraison du Produit.

2.6. Si aucune déclaration d'acceptation n'est signée, il est supposé que le Client accepte la conformité du Produit livré, l'installation réussie du Produit par Arcadiz Telecom SA et l'absence de défauts, sauf s'il communique par écrit à Arcadiz Telecom SA dans les 5 jours suivant la livraison et/ou l'installation du Produit que celui-ci n'est pas conforme à ce qui a été commandé ou que les services n'ont pas été correctement réalisés.

2.7. En cas de vente, les réclamations concernant des défauts cachés doivent être notifiées par écrit à Arcadiz Telecom SA dans les 8 jours suivant la découverte des défauts cachés, à peine d'annulation. Le court délai prévu à l'article 1648 du Code civil belge est, entre les parties, de 1 mois à compter de la découverte du défaut.

2.8. Tout problème ou bogue découvert après l'acceptation du Produit sera couvert par un contrat de maintenance et d'assistance annexé au contrat formel, sur la base du meilleur effort, sauf convention contraire.

2.9. L'utilisation commerciale ou opérationnelle du Produit par le Client signifie une acceptation automatique du Produit, même si certains problèmes ou bogues subsistent par la suite.

Garantie

3.1. Pendant une période de garantie de 12 mois, Arcadiz Telecom SA garantit que le Produit, à l'exclusion des logiciels et des services, est exempt de défauts. La période de garantie prend cours à la date d'acceptation du Produit. La garantie ne s'applique que si les défauts sont signalés par écrit dans cette période de 12 mois.

3.2. Les obligations d'Arcadiz Telecom SA concernant cette garantie sont limitées à la fourniture des services mentionnés dans le contrat de service signé par Arcadiz Telecom SA et le Client. Si un tel contrat de service n'a pas été signé, la garantie est limitée aux pièces et aux coûts horaires de main-d'œuvre pour les réparations, à condition que les réparations soient effectuées sous la supervision d'Arcadiz Telecom SA et à l'exclusion des cas définis à l'article 6.1.

Les frais de déplacement seront facturés au Client aux prix applicables à ce moment-là.

Ce contrat de service ne peut en aucun cas être assimilé à une police d'assurance.

Arcadiz Telecom

Researchpark Haasrode 1521

Interleuvenlaan 17 | 3001 Leuven | Belgium

T +32 16 392 690 | info@arcadiz.com

BE 0466.481.809 | KBC IBAN BE52 4320 0297 4209 | BIC: KRED BEBB

www.arcadiz.com

3.3. Les défauts cachés du Produit doivent être communiqués à Arcadiz Telecom SA par lettre recommandée dans les 5 jours ouvrables suivant la détection du défaut. Arcadiz Telecom SA a alors le droit soit de réparer le Produit défectueux, soit de le faire remplacer partiellement ou totalement. En aucun cas, la garantie ne donne au Client le droit de réclamer une quelconque indemnisation ou d'exiger la résiliation du contrat. Si le défaut caché rend impossible la réparation ou le remplacement du Produit, le contrat peut être résilié sur demande écrite du Client, mais sans aucune forme de compensation pour le Client.

3.5. La garantie susmentionnée ne s'applique pas si le non-fonctionnement du Produit résulte des cas mentionnés à l'article 6.1.

Responsabilités

4.1. Arcadiz Telecom SA mettra en œuvre tous les moyens nécessaires afin de fournir les Produits selon les meilleures pratiques telles qu'elles existent au moment de la livraison du Produit. Les engagements d'Arcadiz Telecom SA doivent être considérés comme des obligations de moyens.

4.2. La responsabilité contractuelle et extracontractuelle assumée par Arcadiz Telecom SA (y compris la négligence grave et la faute intentionnelle des travailleurs et agents d'exécution) est expressément limitée à un montant égal au prix de vente total, tel que défini dans la confirmation de commande, avec un maximum de 25.000 euros (vingt-cinq mille euros).

4.3. Arcadiz Telecom SA ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects tels que les dommages financiers, les dommages commerciaux, les pertes de production, les pertes de bénéfices ou de revenus ou les pertes d'informations. Il incombe au Client de stocker ses informations de manière suffisamment efficace et d'assurer les sauvegardes nécessaires. Arcadiz Telecom SA n'est pas responsable des dommages causés au Client par des tiers.

4.4. Toutes les demandes d'indemnisation formulées à l'encontre d'Arcadiz Telecom SA doivent être notifiées par écrit à Arcadiz Telecom SA dans les cinq jours suivant la constatation du dommage, à peine de déchéance.

4.5. Arcadiz Telecom SA ne peut en aucun cas être tenue responsable en cas de décès ou de blessures corporelles.

4.6. Le Client déclare et garantit qu'il n'utilisera pas les Produits d'Arcadiz Telecom SA d'une manière contraire aux présentes CGVS, à la morale publique ou d'une manière qui viole le droit national et/ou international, ni n'exportera le Produit livré par Arcadiz Telecom SA sans l'autorisation expresse d'Arcadiz Telecom SA.

4.7. Aucune des parties ne sera tenue responsable du retard ou de la non-exécution des engagements en vertu du présent contrat ou de tout contrat ultérieur, si ceux-ci sont causés par des circonstances qualifiées de force majeure qui échappent au contrôle raisonnable desdites parties (y compris les troubles sociaux tels que les grèves, etc.).

4.8. Arcadiz Telecom SA se réserve le droit de réclamer des dommages et intérêts au Client pour toute violation de ces obligations contenues dans les CGVS.

4.9. La responsabilité d'Arcadiz Telecom SA est exclue en particulier pour les cas mentionnés à l'article 6.1.

Transfert de propriété

5.1. Les Produits livrés à l'achat restent la propriété d'Arcadiz Telecom SA jusqu'à ce que le montant total de la valeur du contrat ait été versé sur le compte bancaire indiqué sur la facture. Le Produit loué ou en leasing reste la propriété d'Arcadiz Telecom SA jusqu'à la notification d'une éventuelle option d'achat.

5.2. Le Client ne peut vendre ou céder les Produits commandés tant que ceux-ci sont la propriété d'Arcadiz Telecom SA. Le Client informera Arcadiz Telecom SA immédiatement et par écrit en cas de réclamation d'un tiers par rapport aux Produits commandés.

5.3. Toutes propriétés intellectuelles et informations appartenant à Arcadiz Telecom SA ou à ses fabricants, y compris celles incluses dans le Produit ou les copies ou modifications, restent la propriété d'Arcadiz Telecom SA ou de ses fabricants.

5.4. Arcadiz Telecom SA transfère le risque de perte au moment de la livraison. La perte partielle ou totale du Produit sans faute de la part d'Arcadiz Telecom SA ne dispense en aucun cas le Client de l'une quelconque de ses obligations vis-à-vis d'Arcadiz Telecom SA.

Arcadiz Telecom

Researchpark Haasrode 1521

Interleuvenlaan 17 | 3001 Leuven | Belgium

T +32 16 392 690 | info@arcadiz.com

BE 0466.481.809 | KBC IBAN BE52 4320 0297 4209 | BIC: KRED BEBB

www.arcadiz.com

Exclusions

6.1. En cas de non-fonctionnement ou de mauvais fonctionnement des Produits dû à :

- une mauvaise utilisation ou une utilisation et/ou une installation anormale par le Client ou des tiers,
- une négligence ou un manque d'attention lors de l'utilisation par le Client ou des tiers (changement de direction de l'émetteur-récepteur à fibre optique, enlèvement des capuchons anti-poussière sur les connecteurs non utilisés, versement de liquide, etc.),
- des lignes de coupure (lignes électriques et optiques, ligne de vue), des perturbations de la climatisation, un mauvais fonctionnement des prises électriques, une tempête, la foudre, une inondation et toutes autres causes sans rapport avec les Produits, des facteurs environnementaux inappropriés tels qu'une humidité élevée, une température anormale, une présence anormalement élevée de poussière, etc.
- un déplacement du Produit, des réparations ou des modifications effectuées par le Client ou des tiers sans l'autorisation préalable et écrite d'Arcadiz Telecom SA,
- l'absence de services sous-jacents qui ne font pas partie du cahier des charges d'Arcadiz Telecom SA.

6.2. Dans le cas où il est demandé à Arcadiz Telecom SA de réaliser des services sur des produits qui ne relèvent pas du champ d'application du présent contrat, Arcadiz Telecom SA se réserve le droit de facturer les coûts encourus selon les prix en vigueur à ce moment-là.

Dispositions légales

7.1. Arcadiz Telecom SA a le droit de résilier le contrat ou de suspendre ses responsabilités, de plein droit et sans mise en demeure, dans les cas suivants :

- si le Client ne respecte pas ou pas suffisamment les responsabilités découlant du présent contrat,
- si l'exécution des responsabilités d'Arcadiz Telecom SA est soumise à des retards qui sont la conséquence directe d'actions ou de négligences de la part du Client ou de la mise en œuvre par des tiers impliqués par son fait,
- si le Client introduit une demande basée sur la loi relative à la continuité des entreprises, s'il est déclaré en faillite ou s'il est impliqué dans un règlement.

7.2. Les deux parties s'engagent à ne pas divulguer à des tiers des informations qu'elles auraient dû recevoir pendant l'exécution du présent contrat. Les parties s'engagent, pour l'exécution du contrat, à n'impliquer que les personnes nécessaires et à les soumettre à la même clause de confidentialité.

Arcadiz Telecom SA et le Client s'engagent à maintenir confidentiel tout le matériel (techniques utilisées, méthodes de travail, savoir-faire, prix, documentation, etc.), sauf si ce matériel est accessible au public sans violation d'une obligation de confidentialité. Pour les obligations supplémentaires en matière de confidentialité, les parties renvoient au contrat de non-divulgaration préalablement convenu entre elles.

7.3. Le Client s'engage à ne pas embaucher de travailleurs ou de collaborateurs indépendants d'Arcadiz Telecom SA impliqués dans l'exécution du contrat, et ce directement ou indirectement, sauf autorisation préalable. Cette obligation reste valable pendant une période d'un an après la fin du contrat. Si le Client ne respecte pas cette obligation, Arcadiz Telecom SA est en droit d'exiger une indemnité égale à la valeur d'une (1) année de salaire brut du travailleur en question.

7.4. Si, dans le cadre de l'exécution du contrat, des données à caractère personnel concernant des travailleurs ou des mandataires d'Arcadiz Telecom SA sont communiquées (nom, coordonnées, fonction), le Client s'engage à ne traiter ces données que conformément à la loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et au Règlement européen 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. Le Client s'engage en outre à respecter strictement les dispositions du Règlement général sur la protection des données à l'égard des personnes dont il transmet les données personnelles à Arcadiz Telecom SA. Arcadiz Telecom SA traite les données à caractère personnel conformément à sa déclaration de confidentialité, qui est disponible sur demande.

Arcadiz Telecom

Researchpark Haasrode 1521

Interleuvenlaan 17 | 3001 Leuven | Belgium

T +32 16 392 690 | info@arcadiz.com

BE 0466.481.809 | KBC IBAN BE52 4320 0297 4209 | BIC: KRED BEBB

www.arcadiz.com

7.5. 7.5. Le Client ne peut céder les droits et obligations découlant du présent contrat à un tiers qu'après autorisation écrite préalable d'Arcadiz Telecom SA.

7.6. Une version néerlandaise, française et anglaise des présentes conditions générales est disponible sur demande. Toutefois, la version néerlandaise prévaudra toujours sur les versions traduites. Si le Client ne demande pas de traduction par écrit, il est supposé accepter et comprendre la version néerlandaise.

7.7. Le droit belge régit les présentes CGVS et en acceptant l'offre, le Client accepte la compétence exclusive des tribunaux d'Anvers, division Malines, en néerlandais, pour tout litige découlant de sa relation commerciale avec Arcadiz Telecom SA.

7.8. Les parties conviennent d'exclure les dispositions de la Convention de Vienne sur les contrats de vente dans le présent contrat.

Arcadiz Telecom

Researchpark Haasrode 1521

Interleuvenlaan 17 | 3001 Leuven | Belgium

T +32 16 392 690 | info@arcadiz.com

BE 0466.481.809 | KBC IBAN BE52 4320 0297 4209 | BIC: KRED BEBB

www.arcadiz.com