



CONDITIONS GÉNÉRALES ICT

Définitions :

Dans les présentes conditions générales d'achat informatique d'Aertssen Group nv, ci-après dénommées « les conditions générales informatiques », les termes et expressions utilisés ci-après ont la signification suivante :

- **Outil d'IA** : tout système utilisant la prise de décision automatisée, l'apprentissage automatique, l'apprentissage profond, le traitement du langage naturel ou d'autres formes d'intelligence artificielle, tel que défini dans le règlement européen sur l'IA (AI Act), que le système soit disponible dans le commerce, développé en interne ou open source. Cette définition inclut également les fonctionnalités d'IA de soutien telles que la traduction automatique, la vérification grammaticale et orthographique, et la génération prédictive de texte.
- **Conditions particulières B1** : les conditions applicables aux logiciels qui complètent les conditions générales en matière de développement de logiciels et qui prévalent en cas de conflit avec les conditions générales ICT ;
- **Conditions particulières B2** : les conditions applicables au matériel informatique qui complètent les conditions générales en matière de développement de matériel informatique et qui prévalent en cas de conflit avec les conditions générales TIC ;
- **Conditions particulières B3** : les conditions applicables à la maintenance et qui complètent les conditions générales en matière de maintenance et qui prévalent en cas de contradiction avec les conditions générales ICT ;
- **Conditions particulières B4** : les conditions applicables à la mise à disposition de personnel qui complètent les conditions générales en matière de développement de matériel informatique et qui prévalent en cas de contradiction avec les conditions générales TIC ;
- **Code source** : le code de programmation informatique du Produit dans un format lisible par l'homme, y compris toute la documentation et les instructions nécessaires à la maintenance, l'interprétation, la compilation et l'installation ;
- **Service cloud** : la fourniture de services informatiques, y compris des serveurs, du stockage, des bases de données, des fonctions réseau, des logiciels et des fonctions d'analyse via Internet (« le Cloud ») ;
- **Services** : travaux, y compris, mais sans s'y limiter : développement de logiciels, conseil, installation (technique) et mise en service, assistance, services Cloud, hébergement, formation, location et travaux de maintenance liés aux logiciels et au matériel informatique ;
- **Prestataire de services** : le contractant avec lequel le Contrat a été conclu ;
- **Documentation** : toute description de la Prestation et de ses caractéristiques, qu'elle soit ou non spécifiquement destinée à son installation, sa mise en œuvre, son utilisation, sa gestion et/ou sa maintenance ;
- **Délai impératif** : un délai expressément convenu comme tel par les parties, dont le dépassement entraîne la mise en défaut immédiate, c'est-à-dire sans mise en demeure, de la partie à laquelle le délai a été fixé ;
- **Défaut** : tout dysfonctionnement et/ou autre défaut rendant la Prestation inadaptée à l'utilisation convenue ;
- **Droit d'utilisation** : le droit en vertu duquel le Client est autorisé à installer et à utiliser les Logiciels standard conformément à l'utilisation convenue.
- **Données du donneur d'ordre** : toutes les informations, quelle que soit leur forme ou leur support, qui ont été mises à la disposition du preneur d'ordre par ou au nom du donneur d'ordre ou auxquelles le preneur d'ordre a eu accès dans le cadre de l'exécution du Contrat. Cela comprend, sans s'y limiter, les données à caractère personnel, les informations sensibles de l'entreprise, les métadonnées, les fichiers journaux, les données générées et les données dérivées.
- **Matériel** : ordinateurs et équipements connexes, tels que, sans s'y limiter, les PC, les cartes IO, les armoires (de commutation), l'instrumentation, les panneaux, les moteurs, les capteurs, le câblage et la documentation connexe, les accessoires, les pièces détachées et les mises à jour ;
- **Mise en œuvre** : le processus comprenant diverses activités et mesures nécessaires à la mise en place de certains systèmes et/ou innovations afin de rendre l'organisation du Client apte à l'utilisation convenue du Produit et/ou du Logiciel ;
- **Installation** : l'installation et le raccordement du Produit et/ou l'introduction du Logiciel par le Prestataire de services ;
- **Prestataire de services** : la partie qui s'est engagée à livrer un produit, à exécuter une prestation et/ou à fournir un droit d'utilisation ;
- **Livraison** : la livraison par le Prestataire de Produits de la manière prévue dans le Contrat ;
- **Licence** : le droit illimité dans le temps et dans son étendue du Client d'utiliser le Logiciel mis à sa disposition par le Prestataire de services au sens le plus large possible ;
- **Matériel** : éléments (auxiliaires) nécessaires à l'installation, la mise en œuvre, l'utilisation et/ou la maintenance de la Prestation, tels que les câbles, les cartes à puce et les supports physiques sur lesquels le Logiciel est livré ;
- **Travaux supplémentaires** : travaux non compris dans la Commande qui entraînent des coûts dépassant la Rémunération ;
- **Nouvelle version** : une version ultérieure du Logiciel standard comportant principalement des fonctionnalités nouvelles ou modifiées, commercialisée ou non sous un autre nom ;
- **Maintenance** : travaux à effectuer par le Prestataire de services en vue de réparer et/ou d'améliorer la Prestation ;
- **Commande** : travaux à effectuer par le Prestataire pour le compte du Client, sur la base du contrat spécifique ;
- **Imperfections** : toutes les anomalies, erreurs ou défaillances présentes dans le Logiciel et/ou le Matériel qui font que le Logiciel et/ou le Matériel ne répondent pas (ou plus) aux Spécifications ;
- **Client** : Aertssen Group, la partie au profit de laquelle le Contrat est conclu ;
- **Livraison** : la présentation par le Prestataire de (des éléments de) la Prestation en vue de son Acceptation ;
- **Utilisation convenue** : l'utilisation prévue par le Client de la Prestation telle qu'elle est connue ou devrait raisonnablement être connue du Prestataire au moment de la conclusion du Contrat sur la base des informations visées à l'article 6 ;
- **Contrat** : les accords entre le Client et le Prestataire de services dont les Conditions font partie intégrante ;
- **Personnel** : les membres du personnel et/ou les auxiliaires auxquels les parties font appel dans le cadre de l'exécution du Contrat ;
- **Prestation** : le Produit à livrer par le Prestataire, la Mission à exécuter par celui-ci ou le Droit d'utilisation à fournir par celui-ci, ou une combinaison de ceux-ci, y compris les Matériaux et la Documentation ;
- **Produit** : la chose que le Prestataire fournit au Client sur la base du Contrat ;
- **Logiciel** : les règles de programmation à fournir par le Prestataire, telles qu'elles peuvent être utilisées, directement ou

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_FR Conditions Generales ICT		
Version	1	Date	7/10/2025



indirectement, par un ordinateur pour obtenir un résultat déterminé et décrit plus en détail. Les logiciels peuvent être classés en logiciels standard ou logiciels sur mesure ;

- **Logiciels** : programmes d'exploitation et d'application, procédures et documentation associée ;
- **Conditions spécifiques** : pour chaque Projet et/ou Prestation nécessitant les services du Prestataire, les Parties établiront un bon de commande/contrat d'exécution spécifique soumis aux présentes conditions générales et décrivant les modalités d'exécution spécifiques dudit Contrat ;
- **Logiciel standard** : logiciel développé pour un usage général qui n'est pas mis à la disposition exclusive du Client ;
- **Version améliorée** : version ultérieure du Logiciel standard dans laquelle les Défauts ont été corrigés et/ou dont le fonctionnement a été amélioré d'une autre manière ;
- **Rémunération** : le prix total convenu pour la Prestation ;
- **Sous-traitant** : une personne physique ou morale, une autorité publique, un service ou un autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement ;
- **Responsable du traitement** : une personne physique ou morale, une autorité publique, un service ou un autre organisme qui, seul ou avec d'autres, détermine la finalité et les moyens du traitement des données à caractère personnel ;
- **Jours ouvrables** : jours calendaires, à l'exception des week-ends et des jours fériés généralement reconnus ;
- **Bon de commande (PO)** : le document émanant du Client, dans lequel il indique les Produits et/ou Services qu'il souhaite acheter auprès du Prestataire ;
- **Confirmation de commande** : le document émanant du Prestataire, par lequel il confirme l'acceptation du PO par le Client ;
- **Partie** : le Client ou le Prestataire ;
- **Parties** : le Client et le Prestataire conjointement.

Article 1. Applicabilité des conditions générales ICT

1.1 Applicabilité

Les présentes Conditions générales ICT s'appliquent à toutes les commandes, bons de commande, missions confirmées par le Client et contrats relatifs à la livraison des Produits et services au profit du Client ou d'une partie affiliée mentionnée dans la mission (ci-après dénommée le « Client ») et feront toujours partie intégrante du Contrat.

1.2 Moyens de défense

Le fait que le Client n'exerce pas un droit ou un moyen de défense qui lui est accordé dans les présentes Conditions générales ICT ne pourra en aucun cas être interprété comme une renonciation à ce droit ou à ce moyen de défense.

1.3 Accords dérogatoires

Il ne peut être dérogé aux présentes Conditions générales TIC que si et dans la mesure où cela a été expressément convenu par écrit entre les Parties.

Article 2. Contrat

2.1 Demande de devis

Une demande de devis n'engage pas le Client. Les devis sont gratuits et ont une durée de validité minimale de quatre-vingt-dix (90) jours.

2.2 Obligation d'enquête

Avant de soumettre un devis, le Prestataire doit s'informer de manière suffisante sur :

- a) les objectifs du Contrat ;
- b) l'organisation du Client, dans la mesure où cela est pertinent pour le Contrat (environnement applicatif).

Dans le cadre de l'exécution de son obligation d'examen, le Prestataire s'est également forgé une opinion sur la faisabilité de la Prestation dans les limites fixées par le Client à cet effet.

2.3 Informations complémentaires

Si et dans la mesure où le Prestataire ne dispose pas d'informations suffisantes pour satisfaire à l'obligation visée au paragraphe précédent, il doit se renseigner à ce sujet auprès du Client. Le Client fournira au Prestataire toutes les informations raisonnablement demandées (à moins qu'elles ne soient de nature confidentielle et ne puissent raisonnablement être communiquées dans le cadre d'un accord de confidentialité).

2.4 Analyse des risques

Sauf convention contraire et sans préjudice des dispositions de l'article 2.3, le Prestataire doit effectuer une analyse des risques relative à la Prestation ICT avant la conclusion du Contrat.

Le Prestataire doit clairement formuler les risques potentiels et les mesures de gestion requises dans ce cadre dans l'Offre.

2.5 Conclusion du Contrat

Le Contrat n'est conclu qu'après acceptation écrite par le Client.

Article 3. PO (Commande)

3.1 PO et confirmation de commande

Le Client se réserve le droit d'annuler la commande qu'il a passée si le Prestataire ne l'a pas confirmée par écrit dans un délai d'une (1) semaine après réception de la commande au moyen d'une confirmation de commande. Si la confirmation de commande diffère de la commande initiale, le Client n'est lié qu'après avoir expressément accepté la différence par écrit.

L'acceptation par le Client des livraisons et les paiements effectués par lui n'impliquent pas la reconnaissance des divergences.

3.2 Modification du contrat

Le Client a le droit, avant ou pendant l'exécution de la commande, d'apporter des modifications à celle-ci et d'exiger une livraison supplémentaire de Produits et/ou de Services. Ces Produits et/ou Services supplémentaires sont livrés aux mêmes conditions.

Toute modification du Contrat doit toujours être effectuée par écrit. Les accords verbaux et les accords (verbaux/téléphoniques) ne sont contraignants que s'ils ont été confirmés par écrit.

Toute modification d'un Contrat n'est valable que si elle a été expressément confirmée par écrit tant par le Client que par le Prestataire.

Le Prestataire doit traiter chaque Contrat ou modification d'un Contrat séparément dans toute correspondance.

Sauf convention contraire expresse, les offres du Prestataire sont irrévocables pendant une période de quatre-vingt-dix (90) jours après leur réception par le Client.

Les contrats sont conclus par l'acceptation écrite par le Client de l'offre du Prestataire.

Article 4. Prix

4.1 Prix

Sauf convention contraire, les prix, coûts et/ou tarifs sont fixes et globaux. Les prix convenus sont exprimés en euros, hors TVA et incluent les éventuels droits d'importation et d'exportation, les frais d'emballage, d'expédition, de déplacement et de transport, l'assurance et l'installation. La nature, l'étendue, la durée et (le cas échéant) les frais de l'assistance sont mentionnés séparément dans le Contrat.

Toute indexation ne peut être appliquée qu'après accord préalable formel du Client.

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_FR Conditions Generales ICT		
Version	1	Date	7/10/2025



4.2 Heures supplémentaires

Les heures de bureau normales sont de 9 h à 17 h les jours ouvrables. Si le Client souhaite que les prestations proposées soient fournies en dehors de ces heures, celles-ci seront facturées aux conditions suivantes, sauf accord contraire préalable par écrit :

- les jours ouvrables après 17h00 : tarif normal + 50 % ;
- les samedis pendant les heures normales de bureau : tarif normal + 50 % ;
- les samedis après 17h00 : tarif normal + 100 % ;
- les dimanches et jours fériés : tarif normal + 100 %.

4.3 Travaux supplémentaires

Si le Client souhaite apporter des modifications à l'étendue et/ou à la portée de la Prestation convenue pour la livraison de produits et/ou la prestation de services et/ou l'exécution de travaux ou en cas de travaux imprévus et que ces modifications ou travaux (ci-après dénommés «travaux supplémentaires »), peuvent avoir une incidence sur le prix et le délai d'exécution, le Client en informe le Prestataire par écrit.

Le Prestataire communique par écrit au Client, dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la notification des modifications par le Client, les éventuelles modifications de prix et/ou de délai, accompagnées d'un devis.

Le devis (de travaux supplémentaires) indique la nature de la mission, son prix et son influence éventuelle sur le délai d'exécution et/ou de livraison accordé au Prestataire.

Les travaux supplémentaires concernés ne pourront être exécutés qu'après acceptation écrite par le Client du devis (de travaux supplémentaires) susmentionné. Il n'est en aucun cas question de travaux supplémentaires si la modification concernée dans la nature ou l'étendue des travaux était raisonnablement prévisible pour le Prestataire lors de la conclusion du Contrat, ou si elle est autrement raisonnablement à sa charge.

Si et dans la mesure où le Client ne souhaite pas accepter le devis (de travaux supplémentaires) susmentionné, le Client a le droit de résilier le Contrat, auquel cas le Client est uniquement tenu de rembourser les frais raisonnables et réellement engagés par le Prestataire de services, dans la mesure où ils sont directement liés à l'exécution du Contrat, jusqu'au moment de la résiliation.

Si le Prestataire estime que des travaux supplémentaires doivent être effectués, pour lesquels une rémunération supplémentaire doit être facturée, ces travaux supplémentaires seront clairement décrits et communiqués en temps utile au Client. Ces travaux supplémentaires ne pourront être rémunérés qu'après accord écrit explicite du Client.

Le décompte des travaux supplémentaires s'effectue autant que possible en une seule fois sur la prochaine facture, sauf si les parties en ont expressément convenu autrement par écrit.

Si des Services sont fournis en régie, cela nécessite toujours un accord écrit préalable sur les tarifs de régie, dans la mesure où ceux-ci n'ont pas été convenus lors de la conclusion du Contrat. Le Prestataire établit quotidiennement/hebdomadairement/mensuellement (au choix) un bon de prestation/état de créance pour les travaux à prix coûtant, conformément au modèle fourni par le Client. Ce bon de prestation mentionne :

- la date de l'intervention ;
- la nature et le lieu des travaux réalisés ;
- le détail des heures prestées et des matériaux ou équipements fournis ;
- le prix total pour chaque poste en application des tarifs horaires et des prix unitaires convenus.

Le Prestataire remet ce bon de prestation/état de créance quotidiennement/hebdomadairement/mensuellement (au choix) au mandataire du Donneur d'ordre, pour approbation. Une telle approbation n'implique en aucun cas un accord ou une approbation des Services concernés, ni une reconnaissance de dette de la part du Client. Un exemplaire approuvé, mais corrigé le cas échéant, est renvoyé au Prestataire, qui le joint à sa facture.

4.4 Remise sur volume

Le Prestataire est disposé à accorder une remise sur volume au Client sur la base du chiffre d'affaires réalisé par an civil. Par chiffre d'affaires réalisé, on entend le chiffre d'affaires facturé par le Prestataire, à l'exclusion des frais de déplacement, des licences, des logiciels et du matériel informatique.

La remise sur volume sur ce chiffre d'affaires réalisé sera accordée sur l'ensemble des services achetés auprès du Prestataire pour les missions exécutées dans le cadre des contrats spécifiques. Le pourcentage sera fixé d'un commun accord.

Article 5. Conditions de facturation

5.1 Conditions de facturation

Sauf accord contraire, le Prestataire établit la facture chaque mois et l'envoie par voie électronique.

Les factures ne peuvent être acceptées que si elles mentionnent le nom du projet, la référence et le numéro PO.

5.2 Établissement de la facture/facture incorrecte

Si la facture ne répond pas à l'une des exigences ci-dessus et/ou si les pauses/interruptions de travail n'ont pas été correctement traitées (par exemple, facturées au Client), si les tarifs ne sont pas conformes à l'accord spécifique/au bon de commande/à l'ordre de commande, la facture ne sera pas acceptée. Le paiement sera suspendu jusqu'à ce que toutes les exigences de facturation soient satisfaites et/ou que les factures soient corrigées.

Si nécessaire, le Prestataire envoie au Client une note de crédit et une nouvelle facture.

Le silence du Client ne peut en aucun cas être considéré comme une acceptation implicite de la facture.

Article 6. Conditions de paiement

6.1 Acceptation de la facture

Le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours calendaires après réception de la facture pour formuler des remarques, des réclamations ou des contestations. Passé ce délai, la facture est réputée acceptée sans réserve et de manière irrévocable par le

Si le Client conteste une partie de la facture, il indiquera clairement quelle partie de la facture est contestée et quel montant est concerné par cette contestation.

6.2 Délai de paiement

Les factures du Prestataire sont payables soixante (60) jours après la date de réception de la facture au siège social du Client, sauf si un délai plus court a été explicitement convenu.

Le paiement par le Client ne porte pas atteinte à ses droits éventuels à l'égard du Prestataire.

6.3 Compensation

Le Client est en droit de compenser avec le prix tous les montants que le Prestataire lui doit, en vertu du Contrat ou autrement, y compris la TVA éventuellement due.

6.4 Retard de paiement

En cas de non-paiement de la facture à son échéance et après mise en demeure restée sans effet pendant quatorze (14) jours calendaires, le

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_FR Conditions Generales ICT		
Version	1	Date	7/10/2025



montant restant dû portera de plein droit des intérêts au taux de référence fixé par la BCE, tel que prévu par la loi du 2 août 2002, modifiée par la loi du 22 novembre 2013 transposant la directive européenne 2011/7/CE du 16 février 2011.

Article 7. Délai de livraison

7.1 Délai de livraison contraignant

Sauf convention contraire expresse, les dates ou délais de livraison convenus dans le Contrat sont considérés comme stricts et contraignants pour l'ensemble de la livraison, y compris les manuels, dessins et/ou autres documents qui s'y rapportent. La livraison n'est considérée comme terminée qu'après que les Produits et/ou Services ont été livrés conformément au Contrat, à l'adresse de livraison indiquée par le Client et à la date convenue entre les parties.

7.2 DDP 2020

Sous réserve de dispositions contraires dans le Contrat, la livraison par le Prestataire s'effectue sur la base de l'Incoterm DDP 2020 au siège social. Le Prestataire doit donc livrer à la date de livraison convenue ou dans le délai de livraison convenu et à l'adresse (de livraison) indiquée par le Client.

7.3 Délai de livraison

Si aucun délai de livraison explicite n'a été convenu, celui-ci est de cinq (5) jours ouvrables. Tous les frais et risques liés au transport des Produits sont à la charge du Prestataire. Cela inclut également le paiement des droits d'importation applicables et la responsabilité du respect des formalités connexes.

7.4 Emballage

Le Prestataire veille à un emballage adéquat (adapté au transport) et à un transport permettant aux Produits d'arriver en bon état au lieu de livraison.

7.5 Livraison partielle

Le Prestataire informera le Client en temps utile de la date exacte de la livraison. Si le Prestataire effectue une livraison anticipée ou des livraisons partielles sans l'accord écrit préalable du Client, ce dernier est en droit de refuser ces livraisons (partielles). Dans ce cas, le Client est également en droit de retourner les Produits aux frais et aux risques du Prestataire.

7.6 Report de la livraison par le Client

Le Client a le droit de reporter la livraison pour des raisons impérieuses. Le cas échéant, le Client consulte le Prestataire. Si les parties parviennent à un accord sur la durée du report, le Prestataire est tenu de stocker les Produits pour le Client jusqu'à la date de livraison reportée, sans facturer de frais supplémentaires. Les marchandises stockées doivent être correctement sécurisées et assurées, et doivent également être marquées comme étant destinées au Client.

Le Client ne fera pas valoir le droit visé au présent article 7.6 si cela entraîne des conséquences (négatives) disproportionnées pour le Prestataire, auquel cas les deux parties se concerteront afin de parvenir à une solution acceptable pour les deux parties.

7.7 Contrôle/test d'acceptation

Tous les Produits à livrer par le Prestataire au Client peuvent, si le Client le souhaite, être soumis au préalable à un contrôle et/ou à un test d'acceptation. Le contrôle et/ou l'acceptation par ou au nom du Client n'implique pas la reconnaissance de la conformité de la livraison aux garanties visées à l'article 11.

7.8 Retard dans la livraison des Produits et/ou Services

Si le Prestataire a des raisons de penser qu'il ne sera pas en mesure de respecter, ou de respecter dans les délais, tout ou partie de ses obligations contractuelles, il doit en informer immédiatement le Client

en précisant les raisons et la durée probable du retard. Le Prestataire propose également au Client des mesures visant à éviter tout retard (supplémentaire).

Dès que possible après réception de la notification visée à l'article 7.8, le Client informe le Prestataire s'il accepte ou non les mesures proposées. L'acceptation ne signifie pas que le Client reconnaît la cause du retard imminent et ne porte pas atteinte à ses droits vis-à-vis du Prestataire.

7.9 Défaillance

Si le Prestataire ne parvient pas à livrer les Produits et/ou Services dans le délai convenu, il est responsable de ce manquement du simple fait du dépassement du délai, sauf en cas de force majeure et/ou de faute de la part du Client.

Le cas échéant, le Client est également en droit, après en avoir informé le Prestataire (par e-mail), de résilier le Contrat et de commander ailleurs les Produits et/ou Services non livrés.

Tout retard causé par la fourniture défectueuse et/ou tardive des informations nécessaires et de l'infrastructure matérielle ou logicielle nécessaire par le Client ne relève pas de la responsabilité du Prestataire. Le cas échéant, le Client ne peut procéder à la résiliation du Contrat.

7.10 Remboursement

En cas de défaillance du Prestataire et s'il n'est plus possible de respecter les délais, le Prestataire est tenu de rembourser immédiatement au Client tous les paiements (anticipés) qu'il a déjà reçus dans le cadre du Contrat concerné, sans que le Prestataire ait le droit de compenser ces montants avec les créances qu'il détient à l'égard du Client.

Article 8. Procédure d'acceptation des logiciels sur mesure

8.1 Test

L'acceptation des logiciels sur mesure se déroule comme décrit ci-dessous.

Si la Prestation informatique est fournie en plusieurs livraisons partielles, la procédure d'acceptation ci-dessous s'applique après chaque livraison, la Prestation informatique dans son ensemble ainsi que la cohérence des livraisons partielles (« somme des parties ») étant alors contrôlées afin de détecter d'éventuels Défauts. L'acceptation n'est effective qu'après avoir suivi avec succès la procédure d'acceptation intégrale.

Le Prestataire de services testera d'abord lui-même le Logiciel afin de s'assurer qu'il est entièrement conforme aux Spécifications et ne présente aucun défaut.

Le Prestataire établit un rapport de test, puis met le Logiciel à la disposition du Client et, si celui-ci le souhaite, installe et met en œuvre le Logiciel selon les instructions du Client, après quoi le Client teste lui-même le Logiciel (ou le fait tester).

Si la période pendant laquelle le ou les tests d'acceptation (partiels) seront effectués par le Client n'est pas précisée dans le contrat spécifique, le ou les tests seront effectués pendant vingt-et-un (21) jours après la mise à disposition du Logiciel au Client.

Le Client établit dès que possible un rapport de test et l'envoie signé au Prestataire. Le rapport de test consigne les Imperfections et les Défauts de manière aussi détaillée que possible, ainsi que l'acceptation ou le refus du Client.

8.2 Imperfections

Les imperfections qui, selon l'avis raisonnable du Client, n'entravent pas le fonctionnement ou l'utilisation du Logiciel ne constituent pas un motif de refus d'acceptation par le Client, sans préjudice de l'obligation du Prestataire de réparer ces imperfections dans les plus brefs délais, mais au plus tard dans les quinze (15) jours ouvrables.

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_FR Conditions Generales ICT		
Version	1	Date	7/10/2025



8.3 Date d'acceptation

Si le Client approuve le Logiciel sur mesure, la date de signature du rapport de test sera considérée comme la date d'acceptation.

8.4 Procédure de refus

Si le Client n'approuve pas le Logiciel sur mesure lors de la première exécution du test d'acceptation, il répétera ce test en tout ou en partie dans un délai raisonnable qu'il fixera lui-même. Dans un rapport de test complémentaire, le Client indiquera ensuite si les Défauts constatés lors du premier test ont été corrigés et s'il approuve le Logiciel sur mesure.

Si le Client rejette le Logiciel sur mesure, le Prestataire établira un planning dans lequel il indiquera, dans un délai raisonnable, qu'il remédiera à ses frais aux Défauts consignés dans le rapport de test.

Si le Prestataire ne s'y conforme pas, le Client peut, après en avoir informé le Prestataire, remédier lui-même aux Défauts ou les faire réparer par un tiers, aux frais du Prestataire.

Le cas échéant, le Client est en droit – mais n'est pas tenu – de résilier le Contrat concerné, dans la mesure où il porte sur le Logiciel en question, et le Client est en droit de remédier lui-même, avec ou sans l'aide de tiers, aux Imperfections aux frais du Prestataire.

Le Prestataire de services apporte gratuitement son entière coopération, notamment en fournissant les informations nécessaires à cet effet au Client à sa première demande.

Si le Client rejette à nouveau le Logiciel sur mesure après le deuxième test d'acceptation, le Prestataire se trouve alors en défaut. Le Client peut :

- résilier le Contrat de plein droit avec effet immédiat, sans mise en demeure ni notification préalable ;
- sans préjudice de son droit à une indemnisation pour les dommages déjà subis, autoriser le Prestataire à réparer la Prestation ;
- accepter la Prestation informatique sous réserve de conditions à convenir, étant entendu que si le Prestataire ne remplit pas dans les délais les conditions fixées pour l'acceptation conditionnelle, les dispositions du point a) s'appliquent.

Si le Client choisit de ne pas résilier le Contrat, le Prestataire réparera les Imperfections dans les plus brefs délais, mais au plus tard dans les cinq (5) jours ouvrables, et les soumettra à nouveau au Client pour acceptation.

8.5 Solution de contournement

Pour les Défauts qui ne peuvent être résolus dans les délais convenus, il peut être décidé d'un commun accord d'appliquer temporairement une solution de contournement acceptable et/ou d'élaborer une solution ultérieurement.

8.6 Acceptation

Le Client n'est tenu à aucun paiement au Prestataire avant que l'Acceptation n'ait eu lieu. Les paiements effectués avant l'Acceptation sont toujours soumis à la condition suspensive de l'Acceptation.

8.7 Documentation

Une documentation complète fait partie intégrante de la procédure d'acceptation. Le Prestataire fournira au Client une documentation suffisante et compréhensible sur les caractéristiques, l'adéquation technique et les possibilités d'utilisation de la Prestation ICT. La documentation destinée aux utilisateurs finaux est rédigée en néerlandais, sauf accord contraire. La documentation :

- donne une description correcte, complète et détaillée de la Prestation ICT à fournir par le Fournisseur, ainsi que de ses fonctions ;
- fournit une description correcte et complète des paramètres définis par le Fournisseur dans le cadre de la Mise en œuvre ou de la Maintenance ;

- est adaptée pour permettre de tester la prestation informatique dans le cadre d'une procédure d'acceptation ;
- est adaptée pour permettre une gestion adéquate de la prestation informatique ;
- sera toujours mise à la disposition du Client en temps utile pour la procédure d'acceptation concernée, sauf accord contraire. Lors de la fourniture de mises à jour ou de mises à niveau ou de logiciels supplémentaires, la documentation pertinente sera toujours fournie ;
- Le Prestataire de services tiendra la documentation à jour. Dès qu'il apparaît que la documentation n'est pas ou n'est plus correcte ou complète, le Prestataire de services la mettra à jour dès que possible et à ses frais.

Article 9. Maintenance des logiciels sur mesure

Si le Client assure lui-même la maintenance du Logiciel sur mesure ou la confie à un tiers, le Prestataire lui apporte son soutien à cet égard, sur demande, moyennant une rémunération conforme au marché. À cette fin, le Prestataire fournira, sur demande, les informations (complémentaires) nécessaires au Client ou à un tiers engagé par celui-ci à cette fin. Ce qui précède s'applique également aux activités de gestion relatives au Logiciel sur mesure que le Client effectue lui-même ou fait effectuer par un tiers.

Le Prestataire garantit qu'il effectuera les travaux sur la base du Contrat concerné, ainsi que la maintenance, conformément aux normes (techniques) et standards applicables dans la pratique informatique la plus récente et la plus performante.

Article 10. Garanties

10.1 Personnel compétent

Le Prestataire garantit qu'il n'emploie que du Personnel disposant des compétences et qualifications requises, compte tenu de la nature de la Prestation à fournir et de la manière dont le Prestataire s'est présenté en tant qu'expert. Il garantit également que le Personnel qu'il emploie répond aux exigences auxquelles on peut s'attendre et qui sont imposées à des prestataires de services comparables.

Le Prestataire garantit qu'il ne mettra pas à la disposition du Client ou ne fera pas travailler pour celui-ci du Personnel qui travaille également pour des tiers si cela peut entraîner un conflit d'intérêts avec le Client.

10.2 Garanties Produits

Le Prestataire garantit que lors de la livraison d'un Produits :

- les Produits sont de bonne qualité et exempts de défauts ;
- les Produits sont et fonctionnent en totale conformité avec les exigences du Contrat, les spécifications et les attentes raisonnables du Client (notamment en ce qui concerne les exigences des pratiques techniques généralement acceptées, les normes et standards en vigueur dans l'industrie, la qualité et la fiabilité) ;
- les Produits sont exempts de défauts de conception, de fabrication et de fonctionnement, ainsi que de tout défaut de matériaux et de pièces. La garantie couvre tous les coûts liés aux pièces et à la main-d'œuvre ;
- les Produits sont entièrement conformes à toutes les exigences légales et réglementations gouvernementales applicables, ainsi qu'à toutes les lois et réglementations pertinentes ;
- les Produits sont adaptés à l'usage que le Client souhaite en faire.

10.3 Garanties relatives aux services

Le Prestataire garantit que lors de la fourniture des Services :

- le Prestataire assurera la maintenance de la Prestation ICT pendant au moins trois (3) ans à compter de la date d'Acceptation ;
- la Performance ICT sera adaptée à une utilisation en lien avec l'environnement applicatif ;

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_FR Conditions Generales ICT		
Version	1	Date	7/10/2025



- la Prestation informatique est et restera (en cas de Maintenance) conforme à la législation et à la réglementation applicables ;
- les Services seront exécutés par du personnel compétent et à l'aide des matériaux, des connaissances et des technologies les plus récents ;
- les Services seront entièrement fournis conformément au Contrat et aux attentes raisonnables du Client (notamment en matière de qualité) ;
- les Services sont conformes aux normes et standards en vigueur dans le secteur concerné ;
- les Services sont entièrement fournis conformément à toutes les exigences légales applicables (y compris la réglementation européenne applicable) et aux prescriptions gouvernementales.

10.4 Réparation/remplacement

Si les Produits et/ou Services ne sont pas conformes aux dispositions des articles 10.2 et 10.3, le Prestataire est tenu, dans un délai de deux semaines, à ses frais (donc gratuitement) et à ses risques, et avec l'accord du Client, de remplacer ou de réparer les Produits, ou de réexécuter les Services. Les dispositions de la première phrase ne portent pas atteinte aux autres droits légaux du Client. Le Client a le droit, aux frais du Prestataire de services, et avec ou sans l'intervention de tiers, de procéder ou de faire procéder à la réparation, au remplacement ou à la nouvelle exécution, si et dans la mesure où le Prestataire de services manque à ses obligations de garantie.

10.5 Durée de garantie des produits

Sauf si le Contrat concerné prévoit une période de garantie différente, la période de garantie est de vingt-quatre (24) mois à compter de la date de livraison des Produits ou, si un test d'acceptation a été convenu, à compter de la réussite du test d'acceptation.

Lors de la livraison des Produits et de la prestation des Services, il incombe au Prestataire de services de veiller à ce que toutes les autorisations, permis et licences nécessaires relatifs aux Produits et Services aient été obtenus (en temps utile).

10.6 Période de grâce Logiciel

Le Prestataire garantit, pendant une période de quatorze (14) jours ouvrables après l'Acceptation, qu'il réparera les Défauts à ses frais. Si le Client souhaite faire appel à cette garantie, il en informe le Prestataire par écrit (e-mail) et, en cas d'urgence, par téléphone.

Le Prestataire de services répare les Défauts sans délai, en tenant compte de leur gravité et de leur nature. La réparation a lieu, si nécessaire, en concertation avec le Client.

Les imperfections qui :

- rendent le fonctionnement du Logiciel impossible sont résolues par le Prestataire dans les quatre (4) heures ouvrables suivant la notification du Client, éventuellement au moyen d'une solution (logicielle) temporaire, sans préjudice de l'obligation du Prestataire de réparer les Imperfections dans les plus brefs délais;
- perturbent le fonctionnement du Logiciel seront résolues par le Prestataire dans les vingt-quatre (24) heures suivant la notification du Client, éventuellement au moyen d'une solution (logicielle) temporaire, sans préjudice de l'obligation du Prestataire de réparer les Imperfections dans leur intégralité et dans les meilleurs délais.

Si le Prestataire démontre qu'il s'agit d'un Défaut que le Client aurait dû raisonnablement constater lors de l'exécution de la Procédure d'acceptation, il peut facturer au Client les frais supplémentaires liés à la réparation de ce Défaut.

Le Prestataire garantit qu'il effectuera les travaux prévus dans le Contrat concerné, ainsi que la maintenance, conformément aux normes (techniques) et standards applicables dans la pratique informatique la plus récente et la plus performante.

10.7 Solution temporaire

Si le Prestataire met en place une solution temporaire dans le cadre de l'exécution de la garantie visée à l'article 8.5, il indemnise le Client pour les dommages subis à la suite de cela.

10.8 Test du résultat de la maintenance

Le Client peut tester (ou faire tester) si un Défaut/une Panne a effectivement été réparé(e). Le Prestataire est tenu de coopérer à cet effet. Si le test révèle qu'un Défaut/une Panne n'a pas été réparé(e) correctement, le Client peut réclamer les frais de test au Prestataire.

10.9 Exclusion de garantie

La garantie visée à l'article 10.5 ne s'applique pas dans la mesure où le Prestataire démontre qu'un Défaut est survenu à la suite d'une modification apportée à la Prestation sans son consentement par le Client ou un tiers engagé par celui-ci. La garantie ne s'applique pas non plus si un Défaut résulte manifestement d'une utilisation incorrecte, négligente ou inappropriée de la Prestation par le Client.

Article 11. Responsabilité sociale des entreprises

Le Client attache une grande importance à la responsabilité sociale des entreprises. Le Prestataire s'engage à respecter, dans la gestion de son entreprise et dans l'exécution du Contrat, les lois et réglementations en vigueur dans le domaine des droits de l'homme (tels que définis dans la Déclaration universelle des droits de l'homme), de la concurrence, de la corruption, de l'environnement, des pots-de-vin, de la criminalité informatique et conditions de travail.

Sans préjudice de ce qui précède, il est interdit au Prestataire d'offrir ou de fournir de quelque manière que ce soit de l'argent, des biens ou des services aux employés du Client. Le non-respect (total) des dispositions du présent article donne au Client le droit de résilier le Contrat avec effet immédiat (de manière extrajudiciaire), sans préjudice des autres droits du Client (y compris le droit à des dommages-intérêts).

Article 12. Droits de propriété intellectuelle

12.1 IP

Tous les droits de propriété intellectuelle ou industrielle sur tous les logiciels ou autres matériels fournis dans le cadre du Contrat, tels que les analyses, les conceptions, la documentation, les rapports et les documents préparatoires, sont détenus par :

- a) le Client dans la mesure où il s'agit d'une Prestation qui est ou sera spécialement conçue ou fabriquée pour le Client et/ou réalisée sous la direction ou la supervision du Client ou sur la base de ses instructions ou conceptions. Dans la mesure nécessaire, ces droits sont transférés au Client par le Prestataire sur la base du Contrat, transfert qui est accepté sans condition par le Client ;
- b) le Prestataire ou un tiers dans tous les autres cas. Dans ce cas, le Prestataire accorde au Client un droit d'utilisation non exclusif de la Prestation, à déterminer plus précisément dans le Contrat spécifique. Le droit d'utilisation comprend en tout état de cause le droit d'utiliser la ou les Prestations informatiques (et toutes les informations/connaissances qu'elles contiennent) pour l'utilisation convenue, ainsi qu'à des fins de test, y compris toutes les reproductions et divulgations raisonnablement nécessaires à cet effet, qu'elles soient temporaires ou non.

Si une rémunération périodique est due pour le droit d'utilisation, la durée du droit d'utilisation est égale à la durée du contrat. Dans les autres cas, le droit d'utilisation est perpétuel et irrévocable.

12.2 Indemnisation des réclamations

Le Prestataire de services indemnise le Client contre les réclamations, demandes et actions de tiers résultant de toute violation des droits de propriété intellectuelle de tiers, directement ou indirectement liés aux Produits mis à disposition ou aux Prestations fournies par le Prestataire

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_FR Conditions Generales ICT		
Version	1	Date	7/10/2025



de services, y compris les droits d'auteur, au sens le plus large du terme. À la première demande du Client, le Prestataire de services assure la défense dans toute procédure engagée contre le Client en rapport avec la Prestation pour violation des droits de propriété intellectuelle d'un tiers. Le Client informera immédiatement le Prestataire de toute action de ce type et mandatera le Prestataire. Le Prestataire indemnise également le Client contre tous les dommages et frais auxquels le Client pourrait être condamné, ainsi que contre les frais de justice et les frais d'assistance d'un avocat/les frais liés à l'obtention d'un avis juridique.

12.3 Mesures

Si l'utilisation des Produits et/ou Prestations ou d'une partie de ceux-ci enfreint les droits de propriété intellectuelle d'un tiers et que, de ce fait, le Client se voit refuser l'utilisation des Produits ou d'une partie de ceux-ci, le Prestataire, à ses frais et au choix du Client :

- soit, pour le Client, obtenir le droit de continuer à utiliser les Produits ou la partie concernée de ceux-ci ;
- soit remplacer les Produits ou la partie concernée de ceux-ci par des Produits qui ne constituent pas une infraction telle que visée ci-dessus ;
- soit modifier les Produits de manière à mettre fin à l'infraction ;
- soit retirer les Produits ou la partie concernée de ceux-ci contre remboursement de tous les dommages subis par le Client.

12.7 Limitation des possibilités d'utilisation

Une modification et/ou un remplacement des Produits ou de la partie concernée, effectué conformément à l'article 13.6, ne peut avoir pour conséquence de limiter les possibilités d'utilisation des Produits par le Client dans l', et ne porte en aucun cas atteinte aux autres droits (légaux) du Client.

12.8 Limitation des dommages

En cas de violation présumée des droits de propriété intellectuelle d'un tiers, le Prestataire prendra à ses frais toutes les mesures susceptibles de contribuer à éviter la stagnation des activités commerciales du Client et à limiter les frais et/ou les dommages subis par le Client en conséquence.

12.9 Résiliation du contrat

Si des tiers engagent une action en justice à son encontre pour violation des droits de propriété intellectuelle, le Client peut résilier le Contrat en tout ou en partie, sans préjudice de ses autres droits à l'égard du Prestataire, y compris, mais sans s'y limiter, tout droit à des dommages-intérêts.

Article 13. Sous-traitance

13.1 Autorisation expresse

Dans le cadre de l'exécution du contrat, le prestataire ne peut recourir aux services de tiers et/ou les transférer à des tiers qu'avec l'autorisation préalable et expresse du donneur d'ordre. Cette autorisation, à laquelle le donneur d'ordre peut joindre des conditions supplémentaires, ne peut être refusée sans motif valable.

13.2 Responsabilité du sous-traitant

Même après que le Client a donné son accord au transfert, le Prestataire reste responsable et redevable de l'exécution correcte et dans les délais de ce à quoi le Contrat l'oblige.

Article 14. Installation

Sauf convention contraire écrite, le Prestataire se chargera de l'installation des Produits. En cas d'installation par le Prestataire, le Client mettra à disposition toutes les facilités nécessaires à l'exécution des prestations (telles que, entre autres, le libre accès aux produits et aux produits connexes, la documentation nécessaire au diagnostic, l'électricité, téléphone, présence du Client ou d'une personne désignée ou désignée par le Client qui utilise personnellement les produits et connaît les besoins du Client, ...) ainsi que tous les schémas électriques

et mécaniques et les données de programmation nécessaires à l'installation concernée. Si l'installation ne peut avoir lieu en raison de l'absence des facilités susmentionnées, celles-ci seront facturées séparément par le Prestataire.

Article 15. Respect des niveaux de service

Le Prestataire met tout en œuvre pour respecter les niveaux de service. Les conséquences du non-respect de ceux-ci sont régies par le Contrat. La résiliation du Contrat est en tout état de cause possible en cas de dépassement répété des niveaux de service. Les niveaux de service ne portent pas atteinte aux dispositions du Contrat.

Article 16. Responsabilité du Prestataire

16.1 Manquement

Le Prestataire est responsable de tous les dommages subis par le Client à la suite d'un manquement imputable au Prestataire dans l'exécution d'un Contrat et/ou d'un acte illicite commis par le Prestataire à l'égard du Client. Le Prestataire garantit le Client contre toutes les réclamations de tiers.

16.2 Non-respect des délais du Contrat

Sauf en cas de force majeure, le Client est en droit, en cas de retard dans l'exécution des Services par le Prestataire, de décider que les Services seront exécutés par un tiers, les frais liés à ces services étant à la charge du Prestataire.

S'il n'est pas possible de faire exécuter les Services par un tiers, le Prestataire est tenu d'indemniser le Client pour tous les dommages subis, conformément aux articles 16.2 et 16.3.

16.3 Non-respect du Contrat

Si la prestation ne peut plus être exécutée, le Prestataire est responsable de tous les dommages subis par le Client à la suite de ce manquement imputable au Prestataire dans l'exécution du Contrat ou de la violation de toute autre obligation contractuelle ou non contractuelle.

16.4 Force majeure

Il y a force majeure en cas d'impossibilité non imputable à l'une des parties de respecter son engagement. À cet égard, il peut être tenu compte du caractère imprévisible et inévitable de l'empêchement à l'exécution.

En cas de force majeure définitive, les parties sont totalement libérées de leurs obligations l'une envers l'autre et le contrat sera résilié.

En cas de force majeure temporaire, l'exécution de l'engagement est suspendue pendant la durée de l'impossibilité temporaire, majorée du temps nécessaire pour redémarrer les activités.

Si la suspension dure un temps déraisonnable par rapport au délai d'exécution initialement prévu, chaque partie a la possibilité de résilier le contrat, après une mise en demeure préalable restée sans réponse dix (10) jours ouvrables après son envoi.

Dès qu'une partie a connaissance ou devrait avoir connaissance d'un cas de force majeure, elle doit en informer l'autre partie par écrit dans les cinq (5) jours ouvrables.

Les frais éventuels résultant d'une telle situation de force majeure sont à la charge exclusive de la partie concernée.

Article 17. Circonstances imprévisibles

Les parties excluent expressément l'application de la disposition relative aux circonstances imprévisibles, telle que prévue à l'article 5.74 du Code civil belge.

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_FR Conditions Generales ICT		
Version	1	Date	7/10/2025



Article 18. Obligation d'information et obligation de confidentialité

18.1 Obligation d'information

Le Prestataire fournira au Client toutes les informations relatives à la prestation qui peuvent être importantes pour le Client. Le Prestataire ne divulguera aucune information confidentielle relative à la prestation à ses propres collaborateurs non impliqués dans la prestation, ni à des tiers, sauf si le Client a donné son accord écrit préalable.

18.2 Informations confidentielles

On entend par « informations confidentielles » :

toutes les informations de nature confidentielle qui sont communiquées par le Client au Prestataire sous quelque forme que ce soit, par écrit, oralement, par voie électronique ou graphique, et qui sont à tout moment considérées comme confidentielles ou dont la confidentialité doit être raisonnablement supposée en raison de leur nature ou des circonstances de leur divulgation.

Les informations confidentielles restent à tout moment la propriété du Client et seront restituées à la demande de celui-ci.

Le Prestataire n'est pas autorisé à divulguer des informations confidentielles, sous réserve :

- (i) les tiers pour lesquels le Client a donné son accord écrit ; ou
- (ii) des employés ou des tiers qui doivent avoir connaissance de ces informations confidentielles dans le cadre du Contrat, à condition que le Prestataire veille à ce que ces employés et/ou tiers acceptent des obligations de confidentialité, de non-divulgence et de restitution des documents au moins aussi strictes que les obligations prévues dans les présentes Conditions générales ICT.

Le Prestataire n'est pas autorisé à utiliser les informations confidentielles à d'autres fins que l'exécution de ses obligations au titre du Contrat.

18.3 Mesures appropriées

Le Prestataire prendra toutes les mesures nécessaires ou appropriées pour protéger les informations confidentielles contre toute divulgation ou utilisation non autorisée, informera immédiatement le Client de toute divulgation ou utilisation non autorisée d'informations confidentielles et prendra toutes les mesures raisonnablement demandées par le Client pour empêcher toute utilisation ou divulgation non autorisée ultérieure.

L'obligation mentionnée dans le présent article 18 ne s'applique pas dans la mesure où, mais uniquement dans la mesure où, les informations confidentielles :

- est accessible au grand public sans que cela puisse être reproché au Prestataire ;
- doivent être divulguées en vertu de la législation ou de la réglementation applicable ou des prescriptions gouvernementales.

Avant la divulgation, le Prestataire informera le Client de cette divulgation, des Informations confidentielles concernées et de la mesure dans laquelle les Informations confidentielles seront divulguées.

Article 19. Mention dans les publications et/ou les publicités

Le Prestataire ne fera aucune mention, implicite ou explicite, de la Prestation, du Projet et/ou de la Mission dans des publications (y compris les communiqués de presse) ou des publicités, et n'utilisera pas le nom du Client comme référence à des fins publicitaires et de relations publiques, sauf avec l'autorisation écrite expresse du Client.

Article 20. Personnel du Prestataire

20.1 Inscription

Le Prestataire informe en temps utile le contact du Client de l'arrivée de son Personnel sur un site du Client. Le Prestataire veille à ce que son Personnel puisse, à la demande du Client, justifier de son identité et prouver qu'il travaille pour ou au nom du Client. Le Client peut refuser l'accès à (l'un de) ses sites à toute personne.

20.2 Anciens membres du Personnel

Si une personne qui appartenait ou appartient au personnel du Prestataire et qui, à ce titre, se rend dans les locaux du Client, ne travaille plus ou ne travaillera plus pour le Prestataire, pour quelque raison que ce soit, le Prestataire en informe immédiatement le contact du Client.

Dans la mesure où la prestation est effectuée chez le Client, le Prestataire demande à son Personnel de respecter les procédures de sécurité et les règles internes indiquées par le Client.

20.3 Conditions de travail/lieu de travail sûr

Si des travaux sont effectués chez le Client, celui-ci doit veiller à ce que le lieu de travail soit adéquat et sûr.

20.4 Atteinte à la sécurité

Le Prestataire veille à ce que son Personnel soit informé en temps utile des prescriptions en vigueur chez le Client en matière de conditions de travail et informe immédiatement le Client si des circonstances sont susceptibles de constituer une violation de ces prescriptions.

Article 21. Remplacement du personnel du Prestataire

21.1 Remplacement du Personnel

Le Prestataire ne remplace le Personnel qu'avec l'accord préalable du Client. Le Client ne refuse pas son accord sans motif valable et peut y assortir des conditions.

Le Client peut exiger le remplacement du Personnel s'il estime que son intervention n'est plus souhaitable.

21.2 Coûts de remplacement du Personnel

En cas de remplacement du Personnel, le Prestataire ne facturera pas les frais y afférents au Client, sauf s'il démontre que la demande de remplacement n'était pas fondée.

21.3 Compétence

En cas de remplacement du Personnel, le Prestataire mettra à disposition, au même tarif, du Personnel dont les compétences, la formation et l'expérience sont au moins équivalentes à celles du Personnel initialement affecté ou qui satisfait à ce dont les parties ont convenu à cet égard.

Article 22. Résiliation

22.1 Résiliation par le Client

Sans préjudice des droits du Client de résilier le contrat en cas de non-respect (dans les délais) des obligations, le Client est également en droit de résilier le Contrat en tout ou en partie, sans mise en demeure ni intervention judiciaire, au moyen d'une déclaration écrite envoyée par courrier recommandé, sans être tenu de verser une quelconque indemnité, si :

- le Prestataire manque à ses obligations découlant du Contrat :
 - les Produits/Prestations sont refusés après inspection ;
 - les Produits causent des dommages ;
 - les Produits/Prestations ne sont pas conformes aux spécifications ;
 - les Produits/Prestations ne sont pas adaptés à l'usage prévu ;
- les Garanties ne sont pas respectées.
- une partie importante des actifs du Prestataire est saisie ou le Prestataire cède son entreprise (ou une partie significative de celle-ci) à des tiers ;
- les autorisations du Prestataire nécessaires à l'exécution du Contrat sont retirées ;
- tout manquement du Prestataire, pour lequel celui-ci a été mis en demeure par le Client et qu'il n'a pas entièrement corrigé dans les quatorze (14) jours calendaires suivant l'envoi de la mise en demeure ;
- le Prestataire n'atteint pas les niveaux de service convenus ;

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_FR Conditions Generales ICT		
Version	1	Date	7/10/2025



- le Client est poursuivi par des tiers pour violation des droits de propriété intellectuelle ;
- le Prestataire provoque une grave fuite de données qui présente un risque élevé pour les données concernées ;
- le logiciel sur mesure est à nouveau rejeté après le deuxième test d'acceptation ;
- les dispositions de l'article 40 seraient enfreintes.

22.2 Résiliation par les deux parties

La partie concernée informe immédiatement et par écrit l'autre partie de tout fait ou circonstance tel que décrit à l'article 23.3 qui pourrait donner à une partie le droit de résilier le contrat.

22.3 Concurrence et insolvabilité

En cas de demande ou de requête en vue de la déclaration de faillite, de règlement collectif de dettes, d'incapacité, de liquidation, de saisie conservatoire ou exécutive auprès de tiers, ou de transfert d'une partie (pertinente) de l'entreprise à des tiers, l'autre partie a le droit de résilier le Contrat.

Cette résiliation est notifiée par écrit à la Partie concernée ou à ses ayants droit. La résiliation ne donne droit à aucune indemnisation.

22.4 Risque lié aux Produits livrés

En cas de résiliation, le risque lié aux Produits déjà livrés reste à la charge du Prestataire. Le Prestataire remboursera immédiatement le montant déjà payé par le Client. Les Produits sont alors à la disposition du Prestataire et doivent être récupérés par celui-ci.

Toutes les créances que le Client pourrait avoir ou obtenir à l'égard du Prestataire dans les cas susmentionnés seront immédiatement et intégralement exigibles.

Article 23. Assurances

23.1 Assurance minimale

Le Prestataire d'services assurera suffisamment sa responsabilité envers le Client en vertu de la loi et/ou du contrat, y compris, mais sans s'y limiter, une assurance responsabilité civile valide et appropriée qui couvre également les dommages résultant de l'utilisation d'outils d'IA, la responsabilité professionnelle, la responsabilité du fait des produits et les incidents cybernétiques, et ce pendant toute la durée du Contrat.

23.2 Risques non couverts

L'exonération et les risques non couverts sont à la charge du Prestataire.

23.3 Présentation des polices

Sur simple demande d' , le donneur d'ordre , le prestataire de services doit être en mesure de présenter des attestations d'assurance offrant une couverture suffisante en matière de responsabilité civile/professionnelle, de responsabilité du fait des produits et de cybercriminalité, ainsi que la preuve du paiement des primes. Le Client sera immédiatement, directement et par écrit informé par l'assureur et le Client en cas de modification, suspension, annulation ou résiliation de la police d'assurance.

Article 24. Protection et sécurité des données à caractère personnel

24.1 RGPD

Les deux parties s'engagent à respecter la législation applicable en matière de protection des données, notamment le règlement général sur la protection des données (« RGPD ») 2016/679, et à veiller à ce que le personnel et les sous-traitants respectent également cette législation.

24.2 Traitement des données à caractère personnel

Si, dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Prestataire traite des données à caractère personnel pour le Client, le Prestataire est considéré comme un sous-traitant au sens de la loi relative à la

protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et le Contrat est également considéré comme un contrat de sous-traitance au sens de cette même loi. Le Prestataire est disposé, si cela semble approprié, à conclure un contrat de sous-traitance distinct avec le Client.

24.3 Mesures appropriées

Le Prestataire prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre la perte, le vol et/ou toute forme de traitement illicite. Ces mesures garantissent, compte tenu de l'état de la technique et des coûts de mise en œuvre, un niveau de sécurité approprié au regard des risques que présentent le traitement et la nature des données à protéger. Le Prestataire consigne ces mesures par écrit et les transmet au Client.

24.4 Traitement approprié

Le Prestataire garantit au Client que les données à caractère personnel sont traitées de manière correcte, avec soin et conformément à la législation et à la réglementation applicables.

24.5 Transfert hors de l'UE

Le Prestataire ne transfère des données à caractère personnel vers un pays tiers ou une organisation internationale que sur instruction écrite du Responsable du traitement. En principe, le transfert de données vers des pays non membres de l'UE est interdit, sauf si une décision d'adéquation a été prise par le pays concerné. Si une disposition légale applicable au Sous-traitant l'oblige à transférer et/ou distribuer et/ou fournir des Données à caractère personnel à des pays non membres de l'UE, le Sous-traitant est dans tous les cas tenu d'en informer au préalable le Responsable du traitement.

Les parties se concerteront alors sur les mesures de sécurité supplémentaires à prendre, ainsi que sur les garanties que le Prestataire de services doit donner à cet égard. Ces mesures de sécurité supplémentaires seront consignées dans un addendum et signées par les deux parties.

Si le Prestataire omet d'informer le Client de transferts vers des pays non membres de l'UE et/ou effectuée de tels transferts sans autorisation écrite/mesures de sécurité supplémentaires convenues, le Responsable du traitement est en droit de résilier immédiatement le contrat, sans aucune indemnisation pour le Sous-traitant.

24.6 Indemnisation

Le Prestataire de services indemnise le Client contre toute réclamation de tiers qui pourrait être intentée à l'encontre du Client en raison d'une violation des obligations du Prestataire de services telles que visées dans le présent article.

24.7 Droits des personnes concernées

Le Prestataire accorde au Client son entière coopération afin de permettre aux personnes concernées au sens des articles 36 à 39 de la loi relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel :

- d'accéder à leurs données à caractère personnel ;
- de faire supprimer ou corriger leurs données à caractère personnel et/ou
- fournir la preuve que les données à caractère personnel ont été supprimées ou corrigées.

24.8 Violation de données

En cas de violation des données au sens du règlement GDPR et de la loi relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, informera le Prestataire le Client immédiatement, mais en tout état de cause dans les vingt-quatre (24) heures suivant la découverte de la violation des données, oralement et par écrit, quel que soit l'impact de la violation des données. En cas

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_FR Conditions Generales ICT		
Version	1	Date	7/10/2025



d'incident de sécurité/fuite de données, le Prestataire prendra toutes les mesures raisonnables pour limiter les conséquences de l'incident et/ou prévenir un nouvel incident. Le Prestataire coopérera pleinement avec le Client afin d'évaluer l'incident de sécurité et de pouvoir se conformer à son obligation légale de notification et à son obligation éventuelle d'informer les personnes concernées.

24.9 Responsabilité du Prestataire/Sous-traitant

Si le Prestataire a la qualité de Sous-traitant, la clause ci-dessous s'applique. Le Sous-traitant est responsable de tous les dommages et réclamations de l'Autorité de protection des données, d'autres autorités de contrôle, de tiers et/ou de personnes concernées par les données, qui résultent d'une violation par le Sous-traitant du contrat de sous-traitance et des obligations spécifiques qui lui incombent dans le cadre de la législation RGPD ;

Le Sous-traitant indemnise le Responsable du traitement pour toutes les réclamations, amendes et/ou mesures de tiers, y compris les personnes concernées et la ou les autorités de contrôle, qui sont introduites ou imposées à l'encontre du Responsable du traitement en raison d'une violation du contrat de sous-traitance et/ou du RGPD et/ou d'autres lois et réglementations applicables relatives au traitement des données à caractère personnel par le Sous-traitant et/ou par des personnes (morales) engagées par le Sous-traitant, y compris, mais sans s'y limiter, les employés et/ou les sous-traitants ;

Si le Sous-traitant enfreint ses obligations en vertu d'un contrat de sous-traitance, d'un accord de confidentialité ou de toute législation relative à la protection des données, le Sous-traitant est responsable envers le Responsable du traitement et doit indemniser ce dernier pour tous les frais, y compris les frais de recouvrement raisonnables, les frais d'avocat, frais de justice, dépenses et/ou coûts, amendes infligées et dommages résultant d'une telle fuite de données/d'une telle violation.

24.10 Avis de protection des données/Politique de confidentialité

Le Prestataire s'engage à fournir toutes les informations ci-dessus concernant le traitement aux personnes concernées, y compris à renvoyer à la Politique de confidentialité sur le site web : <https://www.aertssen.be/en/privacy-policy>.

Article 25. Utilisation de systèmes d'IA

25.1 Utilisation

Sans l'accord écrit préalable du Client, le Prestataire ne fera pas usage :

- aucun outil, système, modèle, application, technologie ou service d'IA (« outil d'IA »), y compris un outil d'IA qui génère du texte, des images, du son ou d'autres informations ou contenus (« outils d'IA génératifs », par exemple ChatGPT ou DALL E), en relation avec les Services ou autres prestations fournis au client.
- utiliser ou intégrer des œuvres créées par des outils d'IA générative (ou des œuvres dérivées de celles-ci) dans des Services ou autres.
- télécharger ou saisir, soi-même ou en autorisant d'autres personnes à le faire, des données (même anonymisées) du client ou des informations personnelles du client dans un outil IA.

25.2 Garanties

Le prestataire garantit que :

- l'utilisation est entièrement conforme à la législation et à la réglementation applicables, y compris le Règlement général sur la protection des données (RGPD) et le Règlement européen sur l'IA (AI Act) ;
- les outils d'IA utilisés sont transparents, explicables et contrôlables (pas d'IA de type « boîte noire »)

- des mesures techniques et organisationnelles appropriées ont été prises pour garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données du donneur d'ordre.
- les données du Client ne seront pas utilisées pour former des modèles d'IA, sauf accord écrit préalable explicite.

Ces applications d'IA doivent contribuer à l'efficacité, à la qualité ou à la sécurité de l'exécution des Services et ne doivent pas donner lieu à une discrimination, à des stéréotypes, à une manipulation ou à d'autres effets indésirables sur le plan éthique.

25.3 Objectif

À la demande du Client, le Prestataire fournira également, avant leur utilisation, une description détaillée de l'utilisation prévue, de la manière dont l'outil d'IA sera utilisé et des éventuels droits de tiers ou autres questions juridiques pouvant découler de cette utilisation. Cette description détaillée sera approuvée par le Client avant que le Prestataire puisse utiliser l'outil d'IA concerné.

Le Prestataire ne conservera pas les données traitées à l'aide d'outils IA plus longtemps que ce qui est strictement nécessaire pour l'objectif convenu. Après la résiliation du contrat ou à la première demande du Client, le Prestataire supprimera ou détruira de manière sécurisée toutes les données traitées à l'aide de l'IA, y compris les résultats intermédiaires, les fichiers journaux et les données dérivées, sauf si des obligations légales de conservation en disposent autrement.

25.4 Transparence

À la première demande du client, le prestataire fournira une transparence totale sur :

- la nature et le fonctionnement des systèmes d'IA utilisés ;
- l'origine des modèles et des ensembles de données utilisés ;
- les mesures prises pour prévenir les biais, la discrimination ou le profilage illicite.

25.5 Fuite de données, violation, responsabilité

En cas d'incident dans lequel l'utilisation de l'IA entraîne une fuite de données, un traitement illicite ou toute autre violation des droits des personnes concernées, le Prestataire en informe immédiatement le Client et coopère pleinement à l'enquête et aux mesures correctives.

Le Prestataire est également responsable de tout dommage causé par les résultats générés par l'IA et utilisés par le Client dans le cadre du Contrat. Cela s'applique indépendamment du fait que les résultats de l'IA aient été vérifiés manuellement ou générés automatiquement.

25.6 Droits de propriété

Le Prestataire garantit que tous les documents ou contenus générés par l'IA qui sont utilisés ou fournis dans le cadre du Contrat sont libres de droits de tiers. Le Client obtient une licence d'utilisation exclusive, transférable et illimitée sur ces œuvres, sauf accord contraire écrit.

Si le Prestataire utilise des outils ou des services d'IA fournis par des tiers, y compris des sous-traitants, le Prestataire reste entièrement responsable du respect des obligations prévues au présent article. Le Prestataire s'assurera que ces tiers respectent des normes équivalentes en matière de protection des données, de sécurité, de transparence et de conformité aux lois et réglementations applicables.

Article 26. Obligations permanentes

La résiliation du Contrat ne libère pas les parties des obligations qui, de par leur nature, continuent de s'appliquer. Ces obligations comprennent en tout état de cause : l'indemnisation en cas de violation des droits de propriété intellectuelle, les garanties, la responsabilité, la confidentialité, les litiges et le droit applicable.

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_FR Conditions Generales ICT		
Version	1	Date	7/10/2025



Article 27. Litiges

27.1 Droit applicable

Les Contrats conclus par le Client et tous les autres engagements du Client sont exclusivement soumis au droit belge, à l'exclusion des dispositions de droit international privé ou d'autres règles qui déclarent applicable le droit d'une autre juridiction en dehors de la Belgique.

27.2 Tribunal compétent

Tout litige relatif à la conclusion, la validité, l'interprétation et/ou l'exécution ou la résiliation des Contrats sera soumis à la compétence exclusive des cours et tribunaux d'Anvers, division Anvers.

Article 28. Nullité

Si une ou plusieurs dispositions des présentes Conditions générales ICT sont déclarées illégales, invalides, nulles ou inapplicables, en tout ou en partie, pour quelque raison que ce soit, cette illégalité, invalidité, nullité ou inapplicabilité ne s'étendra pas aux autres conditions. Le cas échéant, les parties négocieront de bonne foi et au mieux de leurs capacités afin de remplacer cette disposition par une disposition légale, valide, non nulle et applicable ayant un effet économique similaire.

B1. CONDITIONS PARTICULIÈRES - LOGICIELS

Article 29. Logiciels

29.1 Développement de logiciels

S'il a été convenu que le Prestataire développera ou modifiera le Logiciel, le Prestataire développera et/ou modifiera le Logiciel en stricte conformité avec les Spécifications convenues. Le Prestataire déclare avoir acquis une connaissance suffisante de l'environnement dans lequel le Logiciel fonctionnera, être pleinement informé de l'objectif pour lequel le Client souhaite utiliser le Logiciel, et que le Logiciel est adapté à cet objectif, tant séparément qu'en combinaison avec les infrastructures éventuellement présentes (chez le Client ou un client du Client), et qu'il est responsable du bon fonctionnement du Logiciel dans ledit environnement ou en combinaison avec ladite infrastructure.

Article 30. Procédure et délai d'acceptation

L'article 8 des Conditions générales ICT s'applique sans restriction.

Article 31. Garantie sur les logiciels

31.1 Garanties

Le prestataire de services garantit que :

- le Logiciel fonctionne en totale conformité avec les Spécifications ;
- le Logiciel est écrit de manière efficace, correcte et cohérente ;
- le Logiciel est conforme aux normes techniques (internationales) ;
- le Logiciel ne contient aucune mesure de sécurité non convenue, ni aucun élément étranger (tel que virus, vers, etc.) ;
- les délais de réponse mentionnés dans le Contrat et/ou les Spécifications sont respectés ;
- toutes les fonctionnalités intégrées au Logiciel sont décrites dans la Documentation ;
- est conforme à la législation et à la réglementation en vigueur, y compris, mais sans s'y limiter, la loi relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel ;
- il est conforme aux normes de sécurité pertinentes telles que ISO 27001 et NEN 7510, 7512 et 7513, ainsi qu'aux déclarations ISAE3402, SAE3402, ISAE 3000 et TPM fournies en temps utile par le Prestataire de services sur demande ;
- le Logiciel ne contient pas de composants dits « Open Source », sauf si le Client a donné son accord préalable explicite à cet effet.

L'autorisation pour les logiciels open source ne pourra être donnée que si le Prestataire a fourni au Client, en temps utile et de manière exhaustive, des informations claires sur les logiciels open source qui

seront utilisés, les conditions (de licence) qui s'y appliquent, les implications juridiques que cela comporte et si, après avoir évalué ces informations, le Client accepte que les logiciels open source puissent être utilisés.

L'autorisation donnée par le Client n'affecte en rien l'obligation du Prestataire de services d'indemniser le Client pour tous les dommages et frais dans le cas où l'utilisation du logiciel open source donnerait lieu à des réclamations de tiers et n'affecte pas non plus les droits d'utilisation, les garanties et les indemnités accordés par le Prestataire de services. La garantie comprend également la réparation gratuite des défauts conformément aux dispositions des présentes conditions générales ICT.

Article 32. Licence sur les logiciels

32.1 Logiciel

Si le Prestataire met un logiciel à la disposition du Client et lui accorde une licence, les dispositions du présent article 32 s'appliquent.

32.2 Étendue de la licence

Sauf disposition contraire dans le Contrat, la Licence accordée par le Prestataire est irrévocable, mondiale et perpétuelle. Le Client a en outre le droit, à tout moment, de faire des copies du Logiciel et de la Documentation et d'utiliser ces copies pour :

- les calamités ou le dysfonctionnement du Logiciel ;
- effectuer des tests ;
- l'utilisation prévue du Logiciel et de la Documentation par le Client.

32.3 Droit du Client

La Licence sur le Logiciel et la Documentation comprend également le droit du Client de faire entretenir et/ou gérer le Logiciel et la Documentation par des tiers (y compris l'externalisation ou des services similaires fournis par des tiers) et ;

- faire entretenir et/ou gérer par des tiers (y compris l'externalisation ou des services similaires fournis par des tiers) et ;
- de les concéder sous licence à des tiers (sous-licence).

32.4 Politique de version cohérente

Le Prestataire de services appliquera une politique de version cohérente et veillera à ce que les nouvelles versions et mises à jour du Logiciel mis à disposition soient disponibles en temps utile. Dans ce cadre, le Prestataire examinera régulièrement la nécessité de publier de Nouvelles Versions et Mises à jour et informera le Client dès que possible des résultats d'un tel examen. Sur demande, le Prestataire mettra à la disposition du Client un exemplaire de la Nouvelle Version à des fins de test et d'évaluation. Le Client n'est toutefois jamais tenu d'utiliser une nouvelle version.

32.5 Faillite et poursuite de l'utilisation

Les parties conviennent expressément que, dans le cas où le Prestataire serait déclaré en faillite et où le curateur mettrait fin au Contrat existant entre les parties, le Client serait en droit de continuer à utiliser le Code source et/ou le Logiciel et la Documentation. Les parties conviennent dès à présent que l'utilisation prévue du Code source et/ou du Logiciel comprend en tout état de cause :

- le droit d'installer le Logiciel sur un nombre illimité d'ordinateurs ;
- le droit d'utiliser (ou de faire utiliser) le Logiciel pour une durée indéterminée sur un nombre illimité de sites et par un nombre illimité d'utilisateurs du Client ;
- le droit de faire entretenir le Logiciel par le Client et/ou par un tiers ;
- de continuer à effectuer les opérations relatives au Logiciel que le Client effectuait déjà avant que le Prestataire ne soit déclaré en faillite.

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_FR Conditions Generales ICT		
Version	1	Date	7/10/2025



32.6 Transfert à un tiers/une société affiliée

Dans le cas où l'entreprise du Client serait cédée (en tout ou en partie) à un tiers, le Prestataire tolérera que l'utilisation du Logiciel et de la Documentation soit poursuivie par cette partie acquéreuse, à condition que cette partie ait confirmé au Prestataire, sur demande, qu'elle respectera les conditions de la licence.

Le Client est également toujours en droit de transférer l'utilisation du Logiciel et de la Documentation à une entreprise affiliée.

32.7 Copie des codes sources

À la première demande du Client, le Prestataire déposera une copie des codes sources du Logiciel concédé sous licence ainsi qu'une copie de la Documentation auprès d'un agent fiduciaire. Cet agent doit être approuvé par le Client, qui obtient alors le droit d'utiliser les codes sources du Logiciel sans restriction dans le cas où le Prestataire de services se trouverait en état de faillite ou connaîtrait d'autres problèmes compromettant la poursuite de ses activités, ou s'il ne respectait pas ses obligations de maintenance.

Article 33. Services cloud

33.1 Fourniture de services cloud

Si le Logiciel et/ou la Documentation sont mis à la disposition du Client ou sont utilisés sous la forme de Services Cloud, la livraison s'effectue lorsque le Prestataire permet au Client d'utiliser effectivement le Logiciel et/ou la Documentation à la date de livraison convenue.

33.2 Normes de certification

Les services cloud du Prestataire devront être conformes aux normes de certification fixées par le Client lors de la conclusion du Contrat (telles que ISO27001 ou NEN 7510, 7512 et 7513). Le Prestataire remettra au Client une copie des certificats. Cette certification sera régulièrement mise à jour et les certificats renouvelés seront mis à la disposition du Client.

33.3 Utilisation limitée des données

Le Client reste à tout moment propriétaire de toutes les données qu'il met à la disposition du Prestataire dans le cadre des Services Cloud. Le Prestataire traitera ces données du Client comme des informations confidentielles. Le Client accorde au Prestataire une licence limitée, valable pour la durée du Contrat, lui permettant d'utiliser les données du Client uniquement dans la mesure où cela est nécessaire pour fournir les Services Cloud. Toute autre utilisation des données par le Prestataire est expressément interdite et le Prestataire reconnaît qu'une violation de cette obligation cause au Client un préjudice irréparable dont le Prestataire est responsable. Le Prestataire mettra les données en question à la disposition du Client à la première demande de celui-ci.

En cas de résiliation des Services Cloud, le Prestataire mettra à la disposition du Client toutes les données du Client présentes sur les systèmes du Prestataire ou d'un tiers engagé par lui dans les formats de données convenus. Les données en question sont documentées de manière à permettre au Client d'y avoir accès. Après la mise à disposition des données au Client à la fin du contrat et après confirmation de la réception de toutes les données par le Client, le Prestataire détruira toutes les données encore présentes dans ses systèmes, documentera les opérations de destruction et conservera cette documentation à la disposition du Client pendant cinq (5) ans après l'expiration du Contrat.

En cas de faillite, le Prestataire veillera également à ce que les données en question ne fassent pas partie de la masse de la faillite.

Si le Prestataire stocke les données du Client en dehors de l'UE, il doit obtenir l'autorisation écrite préalable du Client et est responsable du respect des lois et réglementations en vigueur dans ce pays, notamment en matière de traitement des données à caractère

personnel. Le Prestataire indemnise le Client contre toutes les réclamations et tous les dommages à cet égard.

33.4 Sauvegardes

Sauf convention contraire expresse, le Prestataire assure la sauvegarde des données du Client en respectant les périodes convenues, à défaut de quoi le Prestataire effectuera une fois par jour une sauvegarde complète des données du Client. Le Prestataire indiquera au Client, avant la conclusion du Contrat, sur quel serveur les données du Client seront stockées. Dans le cas d'un serveur Cloud public et/ou privé, le Prestataire informera le Client, avant la conclusion du Contrat, des mesures de sécurité applicables (personnel, régime des clés). Le Prestataire permet au Client de respecter ses obligations (de conservation) en vertu de la législation et de la réglementation applicables.

33.5 Identifiant et mots de passe

Le Prestataire fournira aux utilisateurs individuels, en particulier à des fins d'authentification, un nom d'utilisateur et un mot de passe individuels. Ces noms d'utilisateur et mots de passe doivent être stockés par le Prestataire au moyen d'un cryptage d'au moins 256 bits selon la norme Advanced Encryption Standard (AES). Lors de la mise à disposition du nom d'utilisateur et du mot de passe, le Prestataire de services veille à ce que cela se fasse de manière à prévenir tout vol et/ou abus. Le Prestataire de services demandera aux utilisateurs individuels de confirmer la bonne réception des mots de passe. Les mots de passe seront toujours fournis via des connexions sécurisées de manière adéquate et ne seront jamais communiqués à des tiers. Le Prestataire veille à la bonne gestion des comptes qu'il attribue aux utilisateurs.

Si le Prestataire constate une utilisation non autorisée d'un compte et/ou d'un mot de passe, il en informera immédiatement le Client et indemnisera ce dernier pour tous les dommages et frais subis par le Client (et/ou les utilisateurs individuels) à la suite d'une telle utilisation non autorisée, sans préjudice de l'obligation du Prestataire de rétablir le niveau de sécurité requis et d'informer le Client par écrit des mesures prises. La garantie susmentionnée ne s'applique pas si le dommage résulte directement et exclusivement d'un acte intentionnel ou délibérément imprudent du Client et/ou d'un utilisateur individuel.

33.6 Vérification en deux étapes

Pour les Services Cloud, le Prestataire utilisera de préférence une « vérification en deux étapes » afin de garantir la sécurité de l'accès.

33.7 Protocoles cryptés

Le Prestataire de services équipera la connexion de protocoles cryptés avec la clé de cryptage la plus élevée possible.

33.8 Test PEN

Le Prestataire fera régulièrement (au moins une fois par an) tester les Services Cloud par des experts, par exemple au moyen de tests d'attaque manuels et de tests PEN, après quoi le Prestataire prendra les mesures (de sécurité) appropriées en fonction des résultats.

33.9 Détection d'intrusion

Le Prestataire assurera également la détection des intrusions (reconnaissance des activités caractéristiques des pirates informatiques).

33.10 Politique de version

Le Prestataire de services appliquera une politique de version cohérente et veillera à ce que les Nouvelles versions et Mises à jour soient disponibles en temps utile pour l'exécution des Services cloud. Si le Prestataire de services souhaite appliquer des Nouvelles versions et Mises à jour du Logiciel applicable pour l'exécution des Services cloud, il en discutera au préalable avec le Client. Le Prestataire de services

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_FR Conditions Generales ICT		
Version	1	Date	7/10/2025



testera toujours au préalable les nouvelles versions et mises à jour de manière approfondie dans un environnement de test et y préparera le logiciel approuvé avant de les appliquer, en concertation avec le Client, dans l'environnement de production. Le Prestataire de services garantit qu'aucune perturbation ne surviendra dans les Services Cloud. Ce n'est que si cela s'avère nécessaire et si cela a été convenu au préalable que le Prestataire de services peut, le cas échéant, mettre temporairement hors service tout ou partie des Services Cloud à des fins de maintenance.

Le Prestataire ne prolongera pas la mise hors service au-delà de ce qui est strictement nécessaire, celle-ci devant avoir lieu autant que possible en dehors des heures de bureau (de 7 h à 18 h) et après un préavis d'au moins quinze (15) jours ouvrables au Client. Les coûts liés à la maintenance susmentionnée (y compris les Nouvelles Versions et Mises à jour) seront inclus dans les coûts des Services Cloud, sauf accord contraire écrit entre les parties.

33.11 Hébergement

- Si le Prestataire fournit, à la demande du Client, des services liés à l'hébergement de sites web, le présent article s'applique ;
- Le Client aura un accès complet aux serveurs dans le cadre de la gestion des sites web. Le Prestataire fournira au Client tous les noms d'utilisateur et mots de passe applicables à cet effet ;
- Le Prestataire met à disposition les Services d'hébergement concernés, conformément à l'Accord (de niveau de service) conclu entre les Parties et conformément aux niveaux de service et aux tarifs qui y sont fixés, ainsi qu'aux remises applicables si les pourcentages de disponibilité garantis ne sont pas atteints par le Prestataire. Si et dans la mesure où les parties n'ont pas convenu des niveaux de service susmentionnés, les niveaux de service habituels dans le secteur concerné entre parties professionnelles s'appliquent et le Prestataire fournira les Services d'hébergement conformément aux exigences d'excellence professionnelle et en utilisant toutes les possibilités (techniques) que le Client peut raisonnablement attendre ;
- Le Prestataire de services n'utilisera que du personnel qualifié à cet effet pour les Services d'hébergement ;
- Le Prestataire s'engage envers le Client à prendre des mesures d'ordre organisationnel et technique afin de sécuriser de manière adéquate et suffisante les données du Client qui sont stockées sur les sites web hébergés par le Prestataire ou qui peuvent être consultées via ces sites web.

B2. CONDITIONS PARTICULIÈRES - MATÉRIEL

Article 34. Développement, livraison et acceptation du matériel informatique

34.1 Applicabilité

S'il a été convenu avec le Prestataire que celui-ci développera du Matériel, le présent article s'applique au développement du Matériel.

34.2 Lieu de livraison

Sauf accord écrit contraire, le matériel vendu par le Prestataire au Client sera livré à l'entrepôt du Client.

34.3 Test d'acceptation

Si le Client le souhaite, tout le matériel informatique que le Prestataire doit livrer au Client sera soumis à un contrôle et/ou à un test d'acceptation. Le contrôle et/ou l'acceptation par ou au nom du Client n'implique pas que la livraison est conforme aux garanties visées à l'article 10.

Article 35. Garantie de livraison du matériel

35.1 Garantie

Sans préjudice de l'applicabilité des dispositions de l'article 10, le Prestataire garantit que :

- le Matériel fonctionne en totale conformité avec les Spécifications ;
- le Matériel est conforme aux normes techniques (internationales) ;
- le Matériel ne contient aucune mesure de sécurité qui n'ait été convenue, et qu'il ne contient aucun élément étranger ;
- les délais de réponse mentionnés dans le Contrat et/ou les Spécifications sont respectés et 5) toutes les fonctionnalités intégrées dans le Matériel sont décrites dans la Documentation. La garantie comprend également la réparation gratuite des Défauts conformément aux dispositions des présentes Conditions générales ICT.

B3. CONDITIONS PARTICULIÈRES - MAINTENANCE

Article 36. Maintenance

36.1 Applicabilité

Les présentes dispositions relatives à la maintenance ne s'appliquent que si le Client et le Prestataire ont convenu que le Prestataire effectuera des travaux de maintenance.

36.2 Contrat de maintenance

Le Prestataire effectuera la maintenance avec le plus grand soin. Le Prestataire effectuera la maintenance conformément au contrat de maintenance convenu avec le Client et aux méthodes qui y sont décrites, le Prestataire appliquant une politique de version cohérente pour le Logiciel et le Matériel. Le Prestataire est tenu d'atteindre les niveaux de service stipulés dans le contrat de maintenance concerné. S'il a été convenu que le Prestataire assurera la maintenance du Logiciel et/ou du Matériel et/ou de la Documentation, cette maintenance débutera immédiatement après la fin de la période de garantie. La maintenance consiste en la réparation des Imperfections, conformément aux dispositions de maintenance suivantes et à ce que les parties ont convenu plus particulièrement dans un contrat de maintenance.

36.3 Prescriptions légales

Le Prestataire garantit que toutes les dispositions légales relatives aux Produits sur lesquels il effectue des travaux de maintenance sont respectées, y compris la loi relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, et le Prestataire garantit le Client contre toute réclamation à cet égard.

36.4 Risque

Le Prestataire supporte le risque de perte, de vol ou d'endommagement des Produits pendant la période où il les a en sa possession pour effectuer la maintenance. Il appartient au Prestataire d'assurer ce risque de manière adéquate.

36.5 Sauvegarde

Avant d'effectuer la maintenance des Produits, le Prestataire de services veille à effectuer les copies de sauvegarde (back-ups) nécessaires.

36.6 Imperfections

Si, pendant la durée du contrat de maintenance, le Client estime que le Logiciel et/ou le Matériel présente des Imperfections, il doit en informer le Prestataire dans un délai raisonnable après la constatation des Imperfections.

Article 37. Maintenance du logiciel

37.1 Obligations de maintenance

Pendant la durée du contrat de maintenance, le Prestataire s'engage à remédier aux imperfections signalées par le Client au Prestataire.

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_FR Conditions Generales ICT		
Version	1	Date	7/10/2025



37.2 Code source

Sauf convention contraire expresse écrite, le Client a droit à la livraison du code source et de tous les autres matériaux nécessaires à la réalisation de la maintenance.

37.3 Liste des logiciels

La maintenance s'étendra en tout état de cause aux logiciels préalablement inclus dans un contrat de maintenance dans la liste des logiciels concernée, laquelle liste sera tenue à jour par le Prestataire en concertation avec le Client.

37.4 Expertise

Le Prestataire veille à maintenir à jour son expertise concernant le Logiciel. Le Prestataire enregistrera et consignera dans ses dossiers les données pertinentes pour la maintenance du Logiciel concernant les travaux effectués sur le Logiciel. Le Prestataire permettra au Client de consulter les données ainsi enregistrées à sa première demande.

37.5 Solutions temporaires

Après accord préalable du Client, le Prestataire est en droit d'apporter des solutions temporaires ou des contournements de programme ou des « work arounds » permettant d'éviter des problèmes dans le Logiciel. En l'absence d'accords explicites à ce sujet, le Prestataire installera, configurera, paramétera et optimisera le Logiciel corrigé ou la nouvelle version du Logiciel mise à disposition et, si nécessaire, adaptera le logiciel et l'environnement d'utilisation utilisés à cet effet.

Article 38. Maintenance du matériel

38.1 Obligations de maintenance

Pendant la durée du contrat de maintenance, le Prestataire s'engage à remédier aux imperfections signalées par le Client au Prestataire.

38.2 Liste du matériel

La maintenance s'étendra en tout état de cause au matériel informatique préalablement inclus dans un contrat de maintenance dans la liste du matériel informatique figurant dans l', laquelle liste sera tenue à jour par le Prestataire en concertation avec le Client.

38.3 Aperçu des services fournis

Le Prestataire veille à maintenir à jour ses connaissances sur le matériel. Le Prestataire enregistrera et consignera dans ses registres les données pertinentes pour la maintenance du matériel concernant les travaux effectués sur celui-ci. Le Prestataire permettra au Client de consulter les données ainsi enregistrées à sa première demande.

B4. CONDITIONS PARTICULIÈRES - RECRUTEMENT

Article 39. Recrutement de personnel

39.1 Assistance temporaire Personnel du Prestataire

Les présentes dispositions relatives à l'embauche d'employés ne s'appliquent que si le Client et le Prestataire ont convenu que le Client embauchera du Personnel du Prestataire. Au sens des présentes Conditions générales ICT, on entend par « recrutement » la situation dans laquelle le Client souhaite bénéficier temporairement de l'assistance du Personnel du Prestataire dans le domaine de l'automatisation au profit du Client.

39.2 Règlement intérieur

Le Personnel se comportera conformément aux règles en vigueur sur le lieu où les services sont prestés. Le Prestataire s'engage à donner des instructions à son Personnel à cet égard. Le Personnel est tenu de respecter les directives et le règlement intérieur en vigueur chez le Client.

39.3 Dettes fiscales et sociales

Le Prestataire garantit le Client contre toutes les réclamations des autorités fiscales ou autres instances pour les impôts, cotisations sociales et/ou primes non payés, amendes au sens large du terme.

39.4 Instructions

Le Personnel lié par un contrat de travail avec le Prestataire, affecté à l'exécution du Service, travaille toujours sous la responsabilité et l'autorité du Prestataire et ne reçoit aucune directive, ordre ou instruction contraignante du Client qui n'est pas son employeur, à l'exception de ce qui est prévu ci-dessous.

Conformément à l'article 31, § 1, alinéas 2 et 3, de la loi du 24 juillet 1987 relative au travail intérimaire, au travail temporaire et à la mise à disposition de travailleurs au profit d'utilisateurs, les Parties reconnaissent et acceptent que le respect par le Donneur d'ordre des obligations qui lui incombent en matière de bien-être au travail, ainsi que les instructions qui seraient données par le Donneur d'ordre pour la fourniture de services et/ou de matériel, ne peuvent être considérés comme un quelconque exercice d'autorité par le Donneur d'ordre sur le Personnel que le Prestataire de services mettrait à disposition.

Ces instructions concernent exclusivement :

- la planification des Services à exécuter ;
- les conditions, procédures et pratiques du Client à prendre en compte pour l'exécution des travaux ;
- l'accès aux sites et/ou aux installations du Client nécessaires à l'exécution des travaux et au contrôle du temps de travail uniquement à des fins de facturation ;
- l'utilisation du matériel, des installations et/ou des infrastructures du Client ;
- les nécessités pour l'exécution des travaux, les interventions urgentes pour prévenir/limiter les dommages économiques et ;
- tout ce qui concerne la sécurité et la santé.

Ces instructions n'impliquent en aucun cas une atteinte à l'autorité patronale du Prestataire et ne portent en rien atteinte à sa responsabilité. Le droit de donner des instructions n'implique donc en aucun cas la responsabilité du Client quant à la bonne exécution des Services, qui incombe exclusivement au Prestataire. Cette disposition s'applique à tous les niveaux de sous-traitance.

39.5 Sanctions

Le non-respect des obligations décrites dans les paragraphes précédents donne à tout moment au Client le droit de résilier le Contrat avec effet immédiat, sans être tenu de verser une quelconque indemnité.

39.6 Remplacement du personnel

Le Personnel engagé travaillera pour le Client pendant toute la période convenue, sauf s'il est remplacé à la demande du Client. Le Client a à tout moment le droit d'exiger du Prestataire qu'un employé soit remplacé. Le remplaçant aura les mêmes qualifications que l'employé travaillant initialement pour le Client. Si, de l'avis raisonnable du Client, le remplaçant a besoin d'une période de formation, celle-ci ne durera pas plus de vingt (20) jours ouvrables. La période de formation ne sera pas facturée au Client.

B5 - FORMATIONS

Article 40. Formation, entraînement et cours

40.1 Formation, entraînement et cours

Ces dispositions relatives aux formations ne s'appliquent que si le Client et le Prestataire ont convenu que le Prestataire dispensera des formations au Client.

40.2 Formulaire d'inscription

Le contrat entre le Client et le Prestataire est conclu par la confirmation écrite du Client de la formation, du cours ou de l'entraînement proposé

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_FR Conditions Generales ICT		
Version	1	Date	7/10/2025



par le Prestataire au moyen d'un formulaire d'inscription signé par le Client.

40.3 Personnel qualifié

Le Prestataire fera exclusivement appel à du Personnel qualifié pour la formation, le cours ou l'entraînement.

40.4 Inscriptions

Si le nombre d'inscriptions le justifie raisonnablement (insuffisant), le Prestataire n'est autorisé, après accord écrit préalable du Client, à annuler la formation, le cours ou l'entraînement, à les combiner avec un ou plusieurs autres cours, formations ou entraînements, ou à les reporter à une autre date ou à un autre moment, ceci toutefois moyennant le remboursement des dommages éventuellement subis par le Client.

40.5 Annulation d'une formation

Le Client peut annuler par écrit et sans frais la formation, le cours ou le stage concerné jusqu'à trente (30) jours avant le début.

40.6 Participation

Après en avoir informé le Prestataire, le Client est toujours en droit d'envoyer un autre participant que celui initialement inscrit à la formation, au stage ou au cours concerné.

40.7 Utilisation du matériel

Le Client est libre d'utiliser et/ou de fournir la (formation, entraînement ou cours) (y compris les logiciels) ou d'autres données au sein de son organisation. Cela n'affecte en rien le fait que tous les droits de propriété intellectuelle, notamment les droits d'auteur, relatifs aux supports et autres données fournis par le Prestataire pour la formation, le cours ou l'entraînement, restent la propriété du Prestataire.

Document name	GA-Legal-COD-ICTCON_IM_FR Conditions Generales ICT		
Version	1	Date	7/10/2025