

# CONDITIONS GÉNÉRALES

Creonis bv  
Persilstraat 51G 7 à 3020 Herent  
Numéro d'entreprise 439.016.060

## Article 1 – Champ d'application

Les présentes conditions générales sont les seules applicables à toute offre, tout contrat et tout service auquel Creonis bv est partie, y compris ceux impliquant des tiers. Elles remplacent tous les accords ou contrats préalables. En acceptant une offre ou en concluant un contrat avec Creonis bv, le client reconnaît avoir pris connaissance de ces conditions générales et déclare les accepter dans leur intégralité.

Des dérogations à ces conditions ne sont opposables que si elles ont expressément été convenues par écrit par les parties et ne s'appliquent qu'aux contrats auxquels elles se rapportent. Le client renonce au droit de suspendre l'exécution de toute obligation découlant de ces conditions. Les droits d'une partie en vertu des présentes conditions ne peuvent être transférés sans le consentement écrit préalable de l'autre partie.

## Article 2 – Offres

Sauf indication contraire, les offres de Creonis bv sont valables pendant un mois. Elles se font toujours par écrit et sont purement informatives et non contraignantes. Seule l'acceptation expresse de Creonis bv relative à l'accord avec une offre de Creonis bv soumis par le client à Creonis bv donne lieu à un contrat. Les délais de livraison indiqués dans les offres et les contrats sont indicatifs et, en cas de dépassement, n'entraînent aucun droit à résiliation ou indemnisation, sauf accord contraire explicite par écrit.

## Article 3 – Durée et exécution du contrat

Le contrat entre le client et Creonis bv est conclu pour la durée des services convenus, sauf si la nature de l'accord en décide autrement ou sauf convention contraire explicite écrite. Creonis bv a le droit de faire exécuter des travaux par des tiers sans l'autorisation expresse du client. L'exécution a lieu en consultation mutuelle et après accord écrit et réception de toute avance convenue.

## Article 4 – Fourniture d'informations par le client

Le client met à disposition toutes les données que Creonis bv estime nécessaires à la bonne exécution de la mission dans les délais, sous la forme et de la manière souhaités. Le client est responsable de l'exactitude, l'exhaustivité et la fiabilité de ces données, même si elles proviennent de tiers. Si le client ne met pas à disposition les données requises par Creonis bv ou ne le fait pas de manière appropriée ou en temps opportun et en conséquence, l'exécution de la mission est retardée, les coûts supplémentaires en résultant seront à la charge du client.

## Article 5 – Modifications du contrat

Si, lors de l'exécution du contrat, il apparaît que, pour la bonne exécution de la mission, il est nécessaire de modifier ou de compléter le travail à effectuer, les parties ajusteront le contrat en conséquence, en temps opportun et en consultation mutuelle. Si la modification ou le supplément à l'accord affecte le délai d'exécution du contrat ou a des conséquences financières et / ou qualitatives, Creonis bv en informera le client dans les meilleurs délais.

## Article 6 – Prix

Sauf indication contraire, les prix indiqués dans les offres, contrats et factures de Creonis bv sont hors TVA et autres taxes applicables. Soit un prix fixe est convenu pour le service, soit les frais sont déterminés en fonction des heures réellement passées. Dans ce dernier cas, les frais sont calculés selon les taux horaires habituels de Creonis bv valables pour la période au cours de laquelle les travaux sont exécutés, à moins qu'un autre taux horaire n'ait été convenu.

Les prix des marchandises sont basés sur les prix de revient en vigueur au moment de l'offre. Des augmentations de ce montant, qui ne pouvaient être prévues par Creonis bv au moment de l'offre ou de la conclusion du contrat peuvent entraîner des augmentations de prix.

## Article 7 – Paiement

Toutes les factures de Creonis bv doivent être payées par virement bancaire au numéro de compte indiqué sur celles-ci. Toutes les factures de Creonis bv doivent être payées au plus tard à la date d'échéance indiquée sur celles-ci et à défaut dans les 10 jours à compter de la date de facturation. En cas de non-paiement complet ou partiel injustifié d'une facture à son échéance, le client est en défaut de plein droit. À partir de ce moment, Creonis bv est en droit de suspendre ses obligations jusqu'à ce que le client ait rempli ses obligations de paiement.

Le client sera alors redevable de plein droit et sans mise en demeure préalable d'une amende administrative de 25 euros et d'un intérêt conventionnel de 10% par an ainsi que d'une indemnité conventionnelle d'un montant de 10% du solde restant, avec un maximum de 2500 euros. En outre, Creonis bv peut bloquer l'accès aux applications sans assumer la responsabilité de tout dommage résultant directement ou indirectement de ce blocage.

Tous les frais de collecte et de protêt sont toujours à la charge du client. En cas de liquidation, de faillite, de saisie ou de suspension de paiement du client, les créances de Creonis bv sur le client sont immédiatement exigibles. Les factures de Creonis bv qui n'ont pas fait l'objet d'une réclamation par lettre recommandée dans les huit jours à dater de la date de la facture sont réputées de façon irrévocable avoir été définitivement acceptées par le client. Si le client refuse de coopérer à l'exécution de la mission par Creonis bv, il est toujours obligé de payer le prix convenu à Creonis bv.

## Article 8 – Transfert des risques et réserve de propriété

Le transfert des risques a lieu au moment de la livraison des marchandises faisant l'objet du contrat conclu entre Creonis bv et le client. Le transfert de propriété des marchandises qui font l'objet du contrat conclu entre Creonis bv et le client une fois livrées et mises en service n'a lieu qu'après paiement intégral du prix convenu.

## Article 9 – Retrait de la mission

Le client est en droit de résilier à tout moment la cession à Creonis bv. Au cas où le client met fin à la mission, il est obligé de payer le montant total indiqué dans le contrat et les frais encourus par Creonis bv.

## Article 10 – Force majeure

Si, de l'avis raisonnable de Creonis bv en raison d'un cas de force majeure<sup>1</sup>, ce qui signifie une circonstance indépendante de sa volonté, il n'est pas ou ne sera pas possible pour Creonis bv de respecter les accords conclus, Creonis bv a le droit d'annuler le contrat en tout ou en partie ou de suspendre temporairement l'exécution du contrat, sans aucune obligation d'indemnisation.

## Article 11 – Obligation de réclamation

Le client est tenu de signaler par écrit à Creonis bv toute réclamation concernant les travaux effectués ou les factures dans un délai de trois jours ouvrables. La réclamation contient une description aussi détaillée que possible de la lacune, afin que Creonis bv soit en mesure de répondre de manière adéquate. En tout état de cause, une réclamation ne peut conduire à ce que Creonis bv soit tenue d'exécuter d'autres activités que celles convenues.

## Article 12 – Responsabilité

Creonis bv s'engage à effectuer tous les services à fournir avec le plus grand soin. Tous les contrats avec Creonis bv sont des obligations de moyens. Le client est seul responsable de la bonne utilisation du produit, du service ou du logiciel, en tenant compte des spécifications, de la documentation et des instructions de Creonis bv. Creonis bv ne sera responsable envers le client que des dommages réels et constatés résultant des obligations stipulées dans les contrats conclus avec Creonis bv, excluant ainsi toute autre obligation implicite ou non écrite.

Creonis bv n'est en aucun cas responsable des dommages indirects tels que pertes commerciales ou financières, perte de données, perte de réputation, perte de profit ou de chiffre d'affaires, perte de clients et pertes résultant d'une action en justice intentée par des tiers contre le client. Creonis bv n'est pas responsable des erreurs d'exécution dues à une saisie insuffisante ou incorrecte par le client.

Par réclamation ou série de réclamations résultant du même fait ou de la même cause, la responsabilité de Creonis bv en vertu ou en relation avec un contrat avec Creonis bv ne dépassera en aucun cas le montant total facturé au client et payé par lui pour le prix d'achat ou les frais récurrents (c'est-à-dire hors frais d'installation) des services sur une période de 3 mois avant l'incident et liés au projet spécifique auquel se rapporte la réclamation. Toute réclamation dans laquelle la responsabilité de Creonis bv est invoquée expire en tout état de cause 12 mois après l'événement dont la responsabilité découle directement ou indirectement.

En ce qui concerne les services de fournisseurs tiers, Creonis bv n'accepte aucune responsabilité au-delà ou autre que celle que les fournisseurs tiers sont prêts à accepter pour leurs produits ou services. Le client indemnise Creonis bv contre toutes les réclamations de tiers liées aux produits et / ou services fournis par Creonis bv.

Sans préjudice de ce qui précède, ce qui suit s'applique aux logiciels: le fonctionnement sans faille d'une configuration informatique (l'intégralité du matériel et des logiciels) ne peut jamais être entièrement garanti, à la fois en raison de facteurs externes (panne ou coupure de courant, coup de foudre, etc.) et en raison de facteurs spécifiques à la configuration informatique (défauts, pannes de réseau, erreurs non découvertes dans le système et les logiciels d'application, etc.), de sorte qu'une perte inattendue de (même tous les) programmes et / ou de données peut se produire. Le client s'engage à installer des mécanismes appropriés de protection, de conservation et de récupération des données.

## Article 13 – Non-sollicitation de personnel

Le client s'interdit d'engager tout employé de Creonis bv (ou de sociétés auxquelles Creonis bv a fait appel pour exécuter le contrat et qui sont ou ont été impliqués dans l'exécution du contrat). Il ne leur permet pas non plus de travailler pour lui d'une autre manière, directement ou indirectement. Cette interdiction s'applique pendant la durée du contrat jusqu'à un an après sa résiliation. Il existe une exception à cette interdiction : les parties peuvent conclure des accords entre elles après une consultation appropriée. Ces accords s'appliquent dans la mesure où ils ont été fixés par écrit.

## Article 14 – Propriété intellectuelle

Tous les droits de propriété intellectuelle concernant les produits et / ou services ainsi que les conceptions, logiciels, documentation et tous autres matériaux qui sont développés et / ou utilisés pour préparer ou exécuter le contrat entre Creonis bv et le client, ou qui en résultent, appartiennent exclusivement à Creonis bv. La fourniture de produits et / ou services n'entraîne le transfert d'aucun droit de propriété intellectuelle. Le client n'obtient qu'un droit d'utilisation non-exclusif et non-transférable des produits et des résultats des services pour les objectifs convenus.

Le client ne rendra pas publics ni reproduira ni diffusera à des tiers en aucune manière, en totalité ou en partie, les produits et les résultats des services sans l'autorisation écrite préalable de Creonis bv. Le client ne supprimera ni ne modifiera les indications de Creonis bv ou de ses fournisseurs concernant les droits d'auteur, marques, noms commerciaux ou autres droits de propriété intellectuelle.

## Article 15 – Confidentialité

Les Parties s'engagent à maintenir la confidentialité des informations qu'elles reçoivent de l'autre partie (sous quelque forme que ce soit) et de toute autre information concernant l'autre partie dont elles savent ou peuvent raisonnablement soupçonner qu'elles sont secrètes ou confidentielles, ou des informations dont la diffusion pourrait, selon toute attente raisonnable, causer un préjudice à l'autre partie, y compris, mais sans s'y limiter, les informations commerciales et techniques et les secrets d'affaires de l'autre partie, même après la résiliation du contrat. En plus, les parties s'engagent à d'utiliser ces informations uniquement pour l'exécution du contrat. Les parties prennent toutes les mesures nécessaires pour que leur personnel garde également lesdites informations confidentielles.

## Article 16 – Protection de la vie privée

Creonis bv conservera les données et informations que le client fournit à Creonis bv avec soin et confidentialité. Creonis bv ne peut utiliser les données personnelles du client que dans le cadre du respect de son obligation de livraison ou du traitement d'une réclamation. Le client a le droit d'accéder et de corriger ses données.

## Article 17 – Suspension et résiliation

Si le client ne respecte pas, pas entièrement ou pas en temps voulu les obligations découlant du contrat, Creonis bv a le droit de suspendre le respect des obligations correspondantes. Creonis bv se réserve le droit de réclamer des dommages et intérêts. En outre, le cas échéant, Creonis bv est en droit de résilier le contrat avec effet immédiat, sauf si la lacune ne justifie pas la résiliation en raison de son importance mineure. Si Creonis bv résilie le contrat sur la base des motifs précédents, Creonis bv n'est pas responsable des frais ou de l'indemnisation.

## Article 18 – Droit applicable et tribunal compétent

Tout accord entre les parties est exclusivement régi par le droit belge. Tout litige relève de la compétence exclusive du tribunal du lieu du siège social de Creonis bv, sans préjudice du droit de Creonis bv de porter le litige devant un autre tribunal.

<sup>1</sup> Ces circonstances comprennent : les violations de fournisseurs ou d'autres tiers, les pannes de courant, les virus informatiques, les grèves, les mauvaises conditions météorologiques, les arrêts de travail, les troubles domestiques, la mobilisation, la guerre, le danger de guerre et d'insurrection, les quotas ou autres mesures gouvernementales, l'embargo, les mesures d'obstruction par les gouvernements nationaux et étrangers, incendie, grève, dommages aux machines, pénurie de personnel, lock-out ou autres conflits du travail (incluant ou non le personnel des parties ou des

tiers), perturbation du transport, manque de transport, catastrophe naturelle, inondation, tempête, épidémie ou pandémie, dommages intentionnels, respect d'une loi ou d'un règlement, disposition, règlement ou directive, accident, panne d'usine ou de machines, exclusions, sabotage et en général toutes circonstances imprévisibles, en Belgique et à l'étranger, à la suite desquelles le respect de du contrat ne peut plus être raisonnablement exigé.