

ANNEXE 3 : CONDITIONS GÉNÉRALES

SECTION 1. GÉNÉRALITÉS

Les présentes conditions générales s'appliquent à tous les devis, offres, commandes, accords et livraisons entre le Client et Impact Software NV, immatriculée sous le numéro 0899.384.295, dont le siège social est situé à 9300 Aalst, Molenstraat 71, boîte 1 (ci-après dénommée « inMotiv »), concernant (l'utilisation) du matériel, des services en ligne (SaaS/ DaaS), des données et des logiciels proposés par inMotiv (ci-après dénommés respectivement les « Produits » et les « Services »).

Pour certains Services, des conditions particulières (telles qu'un Contrat de Licence, un Accord de Niveau de Service (ANS) ou un Accord de Traitement des Données (ATD) distinct) peuvent s'appliquer. En cas de conflit, la hiérarchie suivante prévaut : (1) le Contrat ou l'Offre Spécifique, (2) le Contrat de Licence, (3) l'Accord de Traitement des Données (ATD), (4) l'Accord de Niveau de Service (ANS), et enfin (5) les présentes Conditions Générales.

Si l'une quelconque des clauses des présentes Conditions générales est déclarée nulle, invalide ou inapplicable, cela n'affectera pas la validité et/ou l'applicabilité des autres clauses. Si l'une quelconque des dispositions excède une limite légale, elle ne sera pas nulle, mais les parties seront réputées avoir convenu de la réduire ou de la limiter dans toute la mesure permise par la loi applicable.

Seule la version néerlandaise des conditions générales fait foi et est juridiquement valable, et prévaut sur toute traduction française ou anglaise.

En signant un devis ou un contrat, ou en mettant effectivement en service les Produits ou Services, le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales, en accepte l'application et exclut l'application de ses propres conditions générales (générales ou spécifiques), même s'il est stipulé que seules les siennes s'appliquent.

inMotiv se réserve le droit de modifier les caractéristiques ou les fonctionnalités des Services (par exemple, dans le cadre de mises à jour, de développements ultérieurs ou de mesures de sécurité), à condition que cela n'entraîne pas une réduction substantielle et qualitative des fonctionnalités.

inMotiv peut modifier les présentes conditions générales à tout moment. inMotiv informera le client de ces modifications au moins trente (30) jours calendaires avant leur entrée en vigueur, par le biais d'un message sur ses applications, son site web ou par courriel. Si le client conteste une modification substantielle et défavorable, il a le droit de résilier le contrat à compter de la date d'entrée en vigueur des nouvelles conditions.

Le Client n'est pas autorisé à céder, en tout ou en partie, ses droits et obligations au titre des présentes Conditions Générales et/ou des contrats conclus avec inMotiv à des tiers

sans l'accord écrit préalable d'inMotiv. inMotiv se réserve le droit de céder ses droits et obligations à des tiers. Dans ce cas, cette cession sera opposable au Client sur simple notification écrite d'inMotiv.

Toute correspondance adressée à inMotiv doit toujours être envoyée à : Impact Software NV, Molenstraat 71 box 1, 9300 Aalst, e-mail : servicedesk@inmotiv.be.

SECTION 2. PRODUITS ET SERVICES

2.1. Produits (Matériel)

Les produits sont livrés tels que décrits dans le devis, la facture ou l'accord conclu avec le client.

Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif et dépendent de la disponibilité des produits et/ou de leur livraison par des tiers. Le dépassement d'un délai de livraison n'ouvre droit à aucune indemnisation ni à la résiliation du contrat.

inMotiv conserve la propriété de tous les produits achetés par le client jusqu'au paiement intégral du prix convenu, des frais, des intérêts et des dommages-intérêts. Les risques de perte, de destruction ou de dommage sont transférés au client dès la livraison. Le client n'est pas autorisé à disposer des produits tant qu'il n'a pas payé l'intégralité du prix.

Le Client est tenu de vérifier immédiatement la conformité des Produits à leur livraison. Il reconnaît et accepte qu'inMotiv puisse également invoquer à son encontre les exceptions, exonérations et limitations de garantie que le fabricant ou le fournisseur des Produits pourrait invoquer contre inMotiv.

Toute non-conformité ou tout défaut apparent doit être signalé par écrit ou par courriel à servicedesk@inmotiv.be dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la livraison, accompagné d'une justification valable. Les défauts cachés doivent être signalés dans les quatorze (14) jours calendaires suivant leur découverte (et au plus tard un (1) an après la livraison).

Les produits modifiés ou transformés ne seront en aucun cas repris et/ou remboursés par inMotiv.

Les réclamations mentionnées dans le présent article ne suspendent pas les obligations de paiement du client.

Le client est seul responsable de l'utilisation spécifique qu'il fait des produits achetés.

En cas de non-paiement ou de paiement tardif des factures relatives aux Produits, inMotiv se réserve le droit de considérer immédiatement le contrat comme résilié de plein droit et sans autre mise en demeure, aux frais du client, et de reprendre possession des Produits.

2.2. Services (SaaS / DaaS)

inMotiv fournit les Services avec le plus grand professionnalisme et le plus grand soin. Sauf garanties spécifiques (telles que les taux de disponibilité) expressément convenues dans un Contrat de Niveau de Service (SLA) applicable, inMotiv est tenu à une obligation de performance maximale.

Sauf accord contraire écrit, les délais d'exécution sont indicatifs.

inMotiv se réserve le droit de faire appel à des sous-traitants, des fournisseurs externes ou des prestataires de services pour l'exécution des Services.

2.3. Dispositions générales

Si l'accès au logiciel ou aux données est proposé au client sous forme de « logiciel en tant que service » (SaaS) ou de « données en tant que service » (DaaS), un contrat de licence distinct s'applique. Le contrat de traitement des données (DPA) s'applique au traitement des données personnelles.

La livraison des Produits et Services n'inclut pas l'installation sur site par inMotiv, sauf accord contraire explicite et écrit.

Si inMotiv effectue des services en dehors du contenu ou de la portée des Services convenus (tels que l'analyse, le développement de projets, la personnalisation ou le conseil), ceux-ci seront facturés séparément selon les tarifs applicables d'inMotiv.

Les interventions d'inMotiv pour des modifications, des travaux supplémentaires , la maintenance ou des réparations peuvent entraîner l'indisponibilité temporaire des Services, sans qu'inMotiv ne soit responsable des dommages que le client pourrait subir de ce fait.

inMotiv n'est en aucun cas responsable des défauts liés aux produits, logiciels ou services de tiers, ni des modifications apportées aux Services par des tiers.

SECTION 3. PRIX, FACTURATION ET PAIEMENT

Tous les tarifs pratiqués par inMotiv sont indiqués en euros et s'entendent hors TVA, prélèvements et taxes, qui sont intégralement à la charge du client.

Tarifs horaires : Pour ses prestations, inMotiv applique des tarifs horaires qui s'appliquent à toutes les activités entreprises. Toute modification des tarifs horaires sera annoncée au moins 30 jours calendaires à l'avance par courriel, via l'application ou sur le site web.

Tarifs transactionnels : Pour les services facturés à la transaction, inMotiv se réserve le droit de modifier les tarifs moyennant un préavis de 30 jours calendaires.

Redevances de licence et indexation : inMotiv se réserve le droit d'indexer annuellement ses services de licence et d'abonnement récurrents le 1er janvier selon l'indice Agoria (salaires de référence) sur la base de la formule suivante :

$$p = P [ax (M/M^{\circ}) + b]$$

Où p représente le prix révisé, P le prix initial, M l'indice Agoria du salaire de référence au moment de la révision et M° l'indice Agoria applicable au début de l'accord. Dans la formule de révision ci-dessus, les coefficients a et b ont les valeurs fixes spécifiées ci-dessous :

$a = \text{maximum } 0,80$

$b = 0,20$

Modalités de facturation et de paiement :

Les factures sont envoyées par voie électronique via le réseau Peppol . Si l'envoi via Peppol s'avère impossible, les factures seront envoyées par courriel à l'adresse de facturation fournie par le client. Le client accepte expressément la facturation électronique.

Les paiements sont effectués par prélèvement automatique (prélèvement SEPA), pour lequel le client donne son mandat lors de la signature.

Chaque facture est payable dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de sa date d'émission. La date de paiement correspond à la date de réception des fonds sur le compte bancaire d'inMotiv.

Les frais d'abonnement et de licence sont facturés d'avance au début de la période contractuelle convenue.

En cas de non-paiement à l'échéance, le client sera automatiquement redevable d'intérêts de retard, sans mise en demeure préalable, conformément à la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre les retards de paiement dans les transactions commerciales. De plus, le client sera redevable d'une indemnité forfaitaire de 10 % du montant de la facture impayée (avec un minimum de 150 EUR) pour couvrir les frais de recouvrement extrajudiciaire, sans préjudice du droit d'inMotiv de réclamer une indemnité supérieure sur présentation de preuves d'un préjudice réel plus important.

En cas de non-paiement à la date d'échéance, toutes les autres factures impayées d'inMotiv au client, même celles qui ne sont pas encore échues, deviendront immédiatement exigibles et payables de plein droit.

Si le client est composé de plusieurs personnes (physiques ou morales), elles sont solidairement responsables du paiement.

Toute compensation par le client avec des réclamations réciproques n'est pas autorisée sans le consentement écrit préalable d'inMotiv.

Une facture contestée doit être notifiée à inMotiv dans les quinze (15) jours calendaires suivant la date de la facture par avis écrit ou via servicedesk@inmotiv.be, avec une justification claire des raisons de la contestation.

ARTICLE 4. CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES

En fournissant ses identifiants de connexion (nom d'utilisateur et mot de passe), inMotiv accorde au client l'accès aux Services (en ligne). Le client déclare avoir pris connaissance du fonctionnement des Services et l'accepter.

inMotiv utilise des cookies nécessaires, fonctionnels et analytiques, ainsi que des technologies similaires, afin de garantir le bon fonctionnement et la sécurité des Services. Leur traitement est effectué conformément à la législation applicable en matière de communications électroniques et à la Politique de confidentialité et de cookies d'inMotiv.

Le droit d'accès aux Services s'applique exclusivement au Client et à son personnel autorisé ou mandaté. Le Client garantit que ses mandataires respecteront scrupuleusement les présentes conditions et le présent contrat.

Le client est seul responsable des moyens de télécommunication, des connexions réseau et des équipements nécessaires pour accéder aux Services. inMotiv décline toute responsabilité en cas de défaillance des lignes de communication ou des réseaux de tiers.

inMotiv se réserve le droit de modifier les procédures de connexion, les codes d'accès et les paramètres de sécurité des Services afin de protéger le système. inMotiv en informera le client dans les meilleurs délais.

ARTICLE 5. CONDITIONS D'UTILISATION – OBLIGATIONS DU CLIENT

Les modalités d'utilisation des Services font l'objet d'un accord spécifique avec inMotiv.

Le Client s'engage à fournir, dès la première demande, toutes les informations et à coopérer pleinement à la bonne exécution des Services. Le Client garantit que toutes les informations fournies sont exactes et à jour et que leur utilisation ne porte pas atteinte aux droits des tiers.

Le client doit disposer d'une connexion internet stable, d'un équipement adéquat et d'une sécurité suffisante (notamment une protection antivirus, antispyware et pare-feu récente) sur ses systèmes.

Le Client est seul responsable de l'utilisation licite des Services et du contenu, des données et des informations qu'il publie, collecte, traite ou transmet via les Services. Il est expressément interdit au Client de traiter des données qui :

- illégal, porter atteinte aux droits de tiers, être diffamatoire, nuisible ou contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- Contenir des virus, des logiciels malveillants ou des codes malveillants susceptibles de perturber le fonctionnement des Services ou des systèmes d'inMotiv ou de ses clients.

Le Client s'engage à respecter en toutes circonstances les droits de propriété intellectuelle d'inMotiv et des tiers.

Le Client garantit qu'il possède tous les permis, licences et autorisations nécessaires pour les données et les logiciels qu'il utilise ou traite via les Services.

Il est interdit au client de tenter de pirater les systèmes d'inMotiv, de commettre une fraude informatique, de compromettre l'intégrité ou la disponibilité des systèmes, ou de mettre en péril la capacité des Services pour les autres utilisateurs (y compris par « flooding » ou « spamming »).

Le Client indemniserait intégralement inMotiv (principal, intérêts et frais juridiques) de toute réclamation d'un tiers découlant d'une violation par le Client des dispositions du présent article.

Le client signale immédiatement à inMotiv, via servicedesk@inmotiv.be, toute violation ou tout risque de sécurité dont il a connaissance.

SECTION 6. CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ

Confidentialité : Les parties s'engagent à préserver la confidentialité de toutes les informations confidentielles qu'elles reçoivent l'une de l'autre dans le cadre du présent accord. Une information est considérée comme confidentielle si elle est désignée comme telle par une partie ou si sa nature même (par exemple, le code source, les données commerciales et les données financières) le rend confidentiel. Cette obligation ne s'applique pas aux informations déjà publiques sans faute de la partie destinataire.

Sécurité de l'information (ISO 27001) : inMotiv met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir un niveau de sécurité adapté aux risques, afin de protéger les données et les services contre la destruction, la perte, l'altération ou l'accès non autorisé. Ces mesures sont décrites plus en détail dans la Politique de sécurité de l'information (GSI) et l'Accord de traitement des données (ATD) d'inMotiv.

En principe, inMotiv ne prend pas connaissance du contenu des données que le client stocke ou transmet via les Services, sauf si cela est nécessaire à l'exécution des Services, à la gestion du système, ou en vertu d'une obligation légale ou d'un ordre d'une autorité compétente.

Gestion des accès et incidents : Le client est responsable de la confidentialité de ses identifiants de connexion. Toute utilisation de son compte lui est imputée. En cas d'utilisation abusive (même présumée), de perte d'identifiants de connexion ou d'incident de sécurité, le client doit en informer immédiatement inMotiv à l'adresse servicedesk@inmotiv.be.

ARTICLE 7. RESPONSABILITÉ

Sauf en cas de fraude ou de négligence grave de la part d'inMotiv ou de ses dirigeants, et sans préjudice des dispositions légales impératives, inMotiv ne sera en aucun cas

responsable des dommages indirects ou consécutifs, y compris, mais sans s'y limiter : la perte de profits, la perte de revenus ou de clientèle, l'interruption d'activité, la perte ou l'endommagement de données, les réclamations de tiers (y compris les clients du client) et les pertes d'économies ou d'opportunités.

inMotiv n'est pas responsable des dommages découlant de ou liés à :

- Erreurs ou défauts causés par le non-respect par le client de ses obligations contractuelles ou des règles de sécurité ;
- Accès non autorisé, piratage ou incidents cybernétiques survenant malgré des mesures de sécurité raisonnables et appropriées prises par inMotiv (conformément à l'état de l'art et à la norme ISO 27001) ;
- Les interruptions ou perturbations temporaires dues à des opérations de maintenance nécessaires, à condition qu'inMotiv fasse des efforts raisonnables pour les limiter ou les annoncer à l'avance ;
- Décisions ou actions du client ou de tiers basées sur les données fournies via les Services (DaaS).

Le Client demeure seul responsable du contenu, de la légalité et de l'exactitude des données qu'il saisit, collecte ou traite via les Services.

inMotiv ne garantit pas que les Services fonctionneront sans interruption ni erreur, ni qu'ils répondront à toutes les attentes spécifiques des clients, sauf si des garanties expresses à ce sujet sont incluses dans un accord de niveau de service (SLA) applicable.

inMotiv décline toute responsabilité si elle est tenue de communiquer des informations ou des données aux autorités compétentes en vertu d'une disposition légale ou d'une décision de justice.

Limitation de responsabilité (plafond) : Dans tous les cas où la responsabilité d'inMotiv serait engagée (sauf en cas de faute intentionnelle ou de fraude), la responsabilité cumulée totale d'inMotiv par année contractuelle découlant du présent Contrat ou s'y rapportant est limitée au montant le plus faible parmi les suivants :

- (i) Le montant effectivement versé par l'assureur responsabilité professionnelle d'inMotiv pour la réclamation concernée ; OU
- (ii) Le montant total des frais (hors TVA) effectivement payés par le client à inMotiv en vertu de l'accord pertinent au cours des **six (6) mois** précédant l'événement dommageable .

ARTICLE 8. FORCE MAJEURE

Aucune des parties ne sera responsable d'un retard ou d'un manquement dans l'exécution de ses obligations (à l'exception des obligations de paiement) si ce retard ou ce manquement est dû à un cas de force majeure.

La force majeure est définie comme : toute situation hors du contrôle raisonnable d'une partie qui empêche temporairement ou définitivement l'exécution de ses obligations, y compris (mais sans s'y limiter) les catastrophes naturelles, la guerre, le terrorisme, les épidémies/pandémies, les mesures gouvernementales, les pannes générales de courant, les cyberattaques graves (telles que les attaques DDoS à grande échelle qui n'ont pas pu être évitées malgré les mesures de pointe et la norme ISO 27001), et la défaillance d'infrastructures critiques de télécommunications ou d'Internet de tiers.

En cas de force majeure, les obligations sont suspendues pour la durée de l'événement . Si la force majeure se prolonge au-delà de **deux (2) mois consécutifs** , chaque partie est en droit de résilier le contrat par écrit sans indemnité.

ARTICLE 9. RUPTURE DE CONTRAT, SUSPENSION ET DISSOLUTION EXTRAJUDICIAIRE

En cas de manquement du client à ses obligations contractuelles ou financières, inMotiv lui en informera par écrit ou par courriel. Si le client ne s'acquitte pas de ses obligations dans un délai de **quatorze (14) jours calendaires** suivant l'envoi de la notification, inMotiv se réserve le droit de suspendre la fourniture de ses services (y compris de bloquer temporairement l'accès aux services SaaS/ DaaS). Si le manquement persiste après l'expiration de ce délai, inMotiv est en droit de résilier le contrat de manière amiable, avec effet immédiat et sans intervention judiciaire préalable, aux frais du client.

Chacune des Parties a également le droit de résilier le présent accord avec effet immédiat, sans recours aux tribunaux, par écrit (par lettre recommandée ou transmission électronique qualifiée) si :

- a)** L'autre partie commet un manquement grave qui n'a pas été corrigé dans les quatorze (14) jours calendaires suivant la notification écrite du manquement ;
- b)** L'autre partie est déclarée en faillite, fait l'objet d'une réorganisation judiciaire, cesse ses activités ou est mise en liquidation.

Menace aigüe à la sécurité (ISO 27001) : inMotiv se réserve le droit de suspendre ou de restreindre (temporairement) l'accès aux Services avec effet immédiat et sans préavis si :

- Il existe une menace grave pour la sécurité, l'intégrité ou le fonctionnement du réseau, de l'infrastructure SaaS/ DaaS ou des données d'inMotiv ou d'autres clients ;
- Il existe des soupçons fondés d'utilisation abusive des identifiants de connexion ou d'activités illégales via le compte du client.

Dans ce cas, inMotiv informera le client dès que possible et lèvera le blocage dès que la menace se sera manifestement atténuée.

En cas de dissolution extrajudiciaire aux frais du Client pour cause de rupture de contrat, le Client devra verser des dommages et intérêts fixes équivalant à **30 %** des honoraires convenus qui auraient été dus pour la durée restante du contrat, sans préjudice du droit d'inMotiv de prouver un préjudice réel plus important.

inMotiv peut également suspendre l'exécution des Services en tout ou en partie pour des opérations de maintenance programmées, dont elle informera le Client à l'avance dans un délai raisonnable.

ARTICLE 10. DURÉE, PROLONGATION ET RÉSILIATION

Durée initiale : Sauf stipulation contraire dans le devis ou l'accord spécial, les accords sont conclus pour une durée initiale de **douze (12) mois**, commençant à la date de signature.

Renouvellement automatique : Pour résilier le contrat à l'issue de la période initiale, chacune des parties doit notifier sa résiliation par écrit (lettre recommandée avec accusé de réception ou courriel avec accusé de réception) au moins **deux (2) mois** avant l'expiration de la période en cours. À défaut de notification dans les délais impartis, le contrat sera automatiquement reconduit pour des périodes successives de **douze (12) mois**.

Dissolution immédiate : Chacune des parties peut dissoudre le présent accord par écrit avec effet immédiat si l'autre partie est déclarée en faillite, cesse ses activités ou fait l'objet d'une réorganisation judiciaire (dans la mesure permise par la loi).

Sortie et exportation des données : En cas de résiliation du contrat, pour quelque raison que ce soit, le droit du client d'utiliser les Services prend fin. inMotiv offre au client la possibilité d'exporter ses données dans un format courant pendant une période de **trente (30) jours calendaires** suivant la résiliation, renouvelable une fois pour une période de trente (30) jours calendaires. Passé ce délai, inMotiv supprimera ou anonymisera définitivement les données, sous réserve des obligations légales de conservation.

ARTICLE 11. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

Si inMotiv traite des données personnelles pour le compte du Client dans le cadre de l'exécution des Services, le Client agit en tant que **Responsable du traitement** et inMotiv en tant que **Sous-traitant** au sens du Règlement général sur la protection des données (RGPD - Règlement UE 2016/679).

Les accords spécifiques concernant le traitement et la sécurité des données personnelles, les droits des personnes concernées, des sous-traitants et la localisation des données sont détaillés dans un **accord de traitement des données (ATD) distinct** qui fait partie intégrante de la relation juridique entre les parties.

En cas de conflit entre les dispositions des présentes Conditions Générales et l'Accord de Traitement des Données (ATD), les dispositions de l'Accord de Traitement des Données prévaudront en ce qui concerne le traitement des données personnelles.

ARTICLE 12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les droits de propriété intellectuelle (y compris les droits d'auteur, les droits sur les bases de données, la protection des logiciels, le savoir-faire, les marques de commerce et les noms commerciaux) relatifs aux logiciels, à l'infrastructure SaaS/ DaaS, à la documentation et aux autres créations développées appartiennent exclusivement à **inMotiv** ou à ses concédants de licence.

Le présent accord n'accorde au client qu'un droit d'utilisation (licence) non exclusif, non transférable et non sous-licenciable des Services pour la durée de l'accord et exclusivement pour ses propres besoins commerciaux internes.

Il est expressément interdit au client de décompiler, de procéder à une ingénierie inverse, de copier, de modifier, de distribuer ou de mettre à disposition de tiers le logiciel ou les données d'inMotiv, sauf dans les cas prévus par la loi (art. XI.294 et seq. WER).

Données client : Le client conserve l'intégralité des droits de propriété intellectuelle relatifs aux données et fichiers qu'il soumet aux services d'inMotiv. Le client concède à inMotiv une licence gratuite d'utilisation de ces données dans la mesure nécessaire à la fourniture des services.

Le client n'est pas autorisé à supprimer ou à modifier toute indication relative aux droits de propriété intellectuelle d'inMotiv.

Le Client doit informer immédiatement inMotiv de toute réclamation de tiers concernant d'éventuelles violations de droits de propriété intellectuelle.

ARTICLE 13. LITIGES ET DROIT APPLICABLE

Réclamations : Toute protestation concernant les Services fournis ou les factures doit être signalée par écrit ou via servicedesk@inmotiv.be au plus tard **quinze (15) jours calendaires** après la date de la facture ou après que le fait a été établi, avec une justification détaillée.

Droit applicable : Les présentes conditions générales, ainsi que tous les litiges en découlant ou s'y rapportant, sont régis exclusivement par le droit belge.

Juridiction compétente : Tout litige découlant du présent accord ou s'y rapportant relève de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Gand, division de Dendermonde, ou, si la demande relève légalement de la compétence des cantons d'instance, du Tribunal d'instance d'Alost, sauf disposition légale impérative contraire.