

CONDITIONS GÉNÉRALES D'INMOTIV

Article I. Généralités

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les offres, commandes et contrats entre le client et Impact Software SA, numéro d'entreprise 0899.384.295, dont le siège social est établi Molenstraat 71 boîte 1 à 9300 AALST (ci-après dénommée : « inMotiv »), qui se rapportent directement ou indirectement à l'utilisation de produits (matériels), de services (en ligne), de données et/ou de logiciels qu'inMotiv propose au client et qui sont spécifiés dans le ou les contrats que le client conclut avec inMotiv (ci-après dénommés : les « Produits » ou les « Services »).
2. Pour des services optionnels ou spécifiques, des conditions particulières peuvent s'appliquer, qui, en cas de contradiction, ont priorité sur les présentes conditions générales.
3. Si l'une des clauses des présentes conditions générales est déclarée nulle, invalide ou inexécutoire, cela n'influencera pas la validité et/ou le caractère exécutoire des autres clauses. Si l'une des dispositions des présentes conditions générales dépasse toute limite légale, la disposition concernée ou la partie concernée de celle-ci ne sera pas nulle, mais les Parties sont réputées avoir convenu que cette disposition ou la partie contradictoire de celle-ci sera réduite ou limitée au maximum autorisé en vertu du droit applicable et chaque disposition ou partie de celle-ci qui dépasse cette/ces limites, sera adaptée ou remplacée de plein droit par une clause valable qui se rapproche le plus de l'objectif des Parties.
4. Seule la version néerlandophone des conditions générales est authentique et juridiquement valable, et a priorité sur la traduction française.
5. En concluant un contrat avec inMotiv, le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales, accepter leur application et exclure l'application de ses éventuelles propres conditions (générales ou particulières) (même s'il y est stipulé qu'elles seules sont d'application).
6. inMotiv a le droit en toutes circonstances et sans notification préalable de modifier les caractéristiques des services.
7. Les présentes conditions générales peuvent être modifiées à tout moment. inMotiv informera les clients de ces modifications par un message sur la page d'accueil (www.inmotiv.be) ou par e-mail.
8. Le client n'est pas autorisé à céder à des tiers tout ou partie de ses droits et obligations résultant des présentes conditions générales et/ou du ou des contrats avec inMotiv, sans l'autorisation préalable écrite d'inMotiv. inMotiv a, en revanche, le droit de céder à des tiers ses droits et obligations résultant des présentes conditions générales et/ou du ou des contrats avec le client. Le cas échéant, cette cession sera opposable au client après simple

notification écrite par inMotiv, qui la libérera de ses obligations contractuelles. En cas de cession, le contrat continue d'exister entre le client et le tiers.

9. La correspondance adressée à inMotiv doit toujours être envoyée à l'adresse suivante : Impact Software SA, Molenstraat 71 bus 1, 9300 AALST, e-mail : servicedesk@inmotiv.be.

Article II. Produits et services

1. Produits

1.1. Les produits sont fournis tels que décrits dans l'offre, la facture ou le ou les contrats avec le client.

1.2. Les délais de livraison ne sont qu'indicatifs et dépendent de la disponibilité des produits et/ou de leur livraison par des tiers. Le dépassement du délai de livraison ne donne pas droit à des dommages et intérêts ou à la résiliation du ou des contrats.

1.3. Dans tous les cas, inMotiv conserve la propriété de tous les produits achetés par le client et livrés ou non et la propriété n'est transférée au client qu'après le paiement intégral du prix convenu, des frais et des éventuels dommages et intérêts. Néanmoins, les risques de perte, de destruction ou d'endommagement des produits seront intégralement supportés par le client à partir du moment où ceux-ci lui sont livrés. Tant que le client n'a pas ou pas intégralement payé les produits, il lui est interdit d'accomplir un quelconque acte de disposition concernant les produits, dont la vente, l'échange, la donation, le prêt, la mise en gage ou tout autre acte de disposition quel qu'il soit. Le client s'engage à avvertir immédiatement inMotiv par écrit de toute saisie des produits par un tiers.

1.4. Le client est tenu de contrôler immédiatement les produits à la livraison quant à la présence d'éventuels vices ou d'une éventuelle non-conformité. Le client reconnaît et accepte qu'inMotiv puisse également lui opposer les exceptions, exonérations et limitations de garantie que le fabricant ou le fournisseur des produits peut invoquer à l'égard d'inMotiv.

1.5. La non-conformité ou les vices visibles doivent être communiqués au plus tard dans les cinq (5) jours ouvrables suivant le contrôle et la livraison précités par courrier recommandé dûment motivé à inMotiv, à défaut de quoi la réclamation introduite ne sera pas acceptée. En tout cas, les vices cachés doivent être signalés au plus tard dans un délai d'un (1) an après la livraison et le contrôle, à défaut de quoi la réclamation introduite ne sera pas acceptée.

1.6. Les articles 1.4 et 1.5 des présentes conditions générales ne valent que pour les produits qui font l'objet du ou des contrats avec le client et comme déterminé dans l'offre, la confirmation de commande et/ou la facture. Les produits adaptés ou traités ne sont en aucun cas repris et/ou remboursés par inMotiv.

1.7. Les réclamations telles que visées aux articles 1.4 et 1.5 des présentes conditions générales ne suspendent pas les obligations du client résultant du ou des contrats avec inMotiv (dont, mais sans s'y limiter, les obligations de paiement).

1.8. Seul le client est responsable de l'utilisation spécifique qu'il fait des produits achetés et/ou des finalités pour lesquelles il utilise ces produits.

1.9. Sans préjudice des articles III et IX des présentes conditions générales, en cas de non-paiement ou de paiement tardif des factures relatives aux produits, inMotiv a le droit de considérer le ou les contrats immédiatement, de plein droit et sans mise en demeure comme résiliés à charge du client. À ce moment-là, inMotiv a le droit de récupérer les produits livrés chez le client, sans que cela ne porte atteinte au droit d'inMotiv à indemnité pour d'éventuels dommages.

2. Services

2.1. inMotiv mettra tout en œuvre pour fournir les services conformément aux dispositions du ou des contrats et pour donner aux clients accès aux services, sans que cela puisse être considéré comme une obligation de résultat dans le chef d'inMotiv de quelque manière que ce soit.

2.2. Sauf convention contraire écrite, les délais d'exécution ne sont qu'indicatifs.

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

3. Généralités

3.1. En cas de livraison et/ou de mise à disposition de logiciels au client dans le cadre des services (p. ex. sous la forme d'un « Software as a Service » (SaaS)), inMotiv accordera une licence d'utilisation sur ces logiciels au client conformément aux modalités et conditions d'un contrat de licence à conclure séparément.

3.2. La livraison de produits et de services d'inMotiv ne comprend pas l'installation par inMotiv du matériel et/ou des logiciels chez le client, sauf si c'est explicitement prévu dans le ou les contrats.

3.3. Si inMotiv a effectué des prestations qui ne relèvent pas du contenu ou de la portée des contrats et/ou des services, y compris la réponse à une demande d'un client concernant l'offre d'un service sous forme de projet, dont l'analyse, la concertation, le budget, l'offre et la préparation y afférents, ces prestations seront facturées séparément et intégralement au client aux tarifs visés à l'article III, même si le client décide de ne pas accéder à l'offre, ou retire sa demande d'offre alors qu'inMotiv a déjà fourni des prestations dans ce cadre.

3.4. Le client reconnaît et accepte que toute intervention d'inMotiv pour des modifications, des travaux supplémentaires, la maintenance et/ou une ou des réparations dans le cadre du ou des contrats ou des services peut être facturée au client aux tarifs visés à l'article III. Ces modifications, ces travaux supplémentaires, cette maintenance et/ou cette ou ces réparations peuvent par ailleurs avoir pour conséquence de rendre le ou les services et/ou les données relatives aux services ou liées aux services indisponibles ou inutilisables.

pendant la durée de ces interventions, sans qu'inMotiv ne puisse être responsable de quelque manière que ce soit des dommages éventuellement subis par le client.

3.5. Les dispositions du présent article II ne valent que pour les (parties des) produits ou services qui font l'objet du ou des contrats avec le client. inMotiv n'est en aucun cas responsable des éventuels manquements concernant (et/ou ne peut fournir aucune garantie pour) les produits, logiciels et/ou services de tiers et/ou les modifications ou extensions des produits ou services ou relatives aux produits ou services réalisées par des tiers.

Artikel III. Prix

1. Tarifs

1.1. Tous les tarifs utilisés par inMotiv s'entendent en EUR et hors TVA, redevances et taxes (qui sont intégralement à charge du client), sauf convention contraire explicite.

1.2. Lors de l'exécution des services, inMotiv utilise des tarifs horaires fixes, qui sont fixés annuellement et s'appliquent à toutes les missions ou prestations entamées au cours de l'année concernée.

2. Modification des tarifs

inMotiv se réserve le droit de réviser ses tarifs chaque année tout au plus à 80 % en cas (i) d'augmentation d'un ou plusieurs facteurs réels du prix de revient ou (ii) d'augmentation des redevances publiques. À la demande d'inMotiv, les tarifs peuvent être révisés selon la formule suivante :

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

Les signes utilisés représentent les éléments de prix suivants :

p = le prix révisé

P = le prix initialement fixé

M = l'indice du coût des matériaux, fixé pendant l'exécution (indice Agoria)

M[°] = l'indice du coût des matériaux, en vigueur lors de la signature du contrat avec le client (indice Agoria)

Dans la formule de révision susmentionnée, les coefficients a et b ont respectivement les valeurs fixes indiquées ci-dessous :

a = maximum 0,80

b = 0,20

3. Mode de paiement et facturation

3.1. Les factures d'inMotiv sont envoyées au client par courrier ou par e-mail. Le client marque explicitement son accord avec la réception de factures électroniques. En tout cas, l'accord tacite du client avec la réception de factures électroniques découle du paiement par le client d'une facture électronique d'inMotiv.

3.2. Le client s'engage à payer les factures d'inMotiv par paiement en ligne, carte de paiement, domiciliation ou virement. Chaque facture est payable au comptant, et ce, expressément dans les trente (30) jours suivant la date de la facture. La date de paiement est la date de réception du paiement sur notre compte et non la date du virement par le client.

Si le client n'opte pas pour un encaissement automatique par domiciliation ou paiement en ligne, toutes les factures doivent être payées à inMotiv sur le numéro de compte mentionné ci-dessous de l'entité qui fournit et facture le service concerné : Impact Software SA : IBAN BE27 0682 5056 5373 – BIC GKCC BE BB

3.3. Sans préjudice d'éventuelles dispositions particulières dans les contrats entre le client et inMotiv, le client paie au début de la période qui couvre le ou les contrats avec inMotiv un montant égal au tarif pour la durée du contrat conclu. Les paiements anticipés suivants valent pour des périodes qui sont au moins égales à la période initiale.

3.4. En cas de retard de paiement, le client sera redevable, outre les intérêts moratoires, d'une indemnité forfaitaire de 10 % sur le montant impayé de la facture, avec un minimum de 150,00 EUR, pour couvrir les frais de recouvrement extrajudiciaires causés par le non-paiement, sans préjudice du droit d'inMotiv de demander une indemnité pour les frais de recouvrement judiciaires causés par le non-paiement et de demander une indemnité pour d'autres préjudices qui ne sont pas simplement causés par le non-paiement.

En cas de non-paiement total ou partiel du montant dû à l'échéance, le montant de la facture est majoré, de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'un intérêt de 10 % par an sur le montant impayé de la facture. Les réclamations ne sont acceptées que si elles sont communiquées par courrier recommandé dans les 8 jours de la date de la facture. La révocation d'un paiement par domiciliation ou carte de crédit ne peut en aucun cas être considérée comme une résiliation du ou des contrats avec inMotiv.

3.5. En cas de non-paiement des factures par un client mineur, ses parents ou son tuteur sont responsables.

3.6. À défaut de paiement à la date d'exigibilité d'une ou plusieurs factures, toutes les factures impayées mais non encore exigibles deviennent exigibles de plein droit et sans mise en demeure préalable à charge du client.

3.7. Si le client se compose de plusieurs personnes (physiques et/ou morales), celles-ci sont solidairement et indivisiblement tenues aux paiements auxquels les présentes conditions générales et/ou le ou les contrats avec inMotiv les contraignent.

3.8. Sauf autorisation préalable écrite d'inMotiv, une compensation par le client n'est pas autorisée.

3.9. Une facture contestée par le client doit être notifiée à inMotiv dans les quinze (15) jours par courrier recommandé, tout en mentionnant le ou les motifs de la contestation.

Article IV. Conditions d'accès aux services

1. En fournissant un mot de passe (« password ») et un code d'accès (« login »), InMotiv autorise le client à se connecter aux services (en ligne). Le client déclare avoir connaissance du fonctionnement des services et des conditions (d'utilisation) en vigueur telles que visées à l'article V des présentes conditions générales et accepter leur application.

2. Le client déclare également accepter qu'inMotiv stocke des 'cookies' sur son ordinateur. Ces cookies contiennent des informations, telles que les préférences du site web ou le statut de connexion, qui sont nécessaires pour avoir accès aux services. Ils ne contiennent pas de données à caractère personnel. Les cookies doivent être acceptés et stockés sur chaque ordinateur individuel que le client utilise pour utiliser les services.

Conformément aux dispositions de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (et en particulier l'article 129), le client marque son accord avec la façon dont les cookies sont utilisés.

Les types suivants de cookies peuvent être utilisés :

- **Cookies temporaires:** ces cookies sont effacés dès que le client ferme son navigateur, mais ils sont indispensables pour utiliser les services.
- **Cookies permanents:** ces cookies sont utilisés pour transmettre des informations au serveur web d'inMotiv et restent stockés plus longtemps sur l'ordinateur du client. Ces cookies sont activés à chaque fois que le client se connecte aux services.
- **Cookies fonctionnels:** ces cookies sont utilisés pour faire fonctionner correctement les services.
- **Cookies non fonctionnels:** ces cookies peuvent être utilisés à des fins statistiques notamment.

3. Le droit d'accès ou de connexion aux services vaut exclusivement pour la personne du client. Si le client est une personne morale, ses mandataires et/ou préposés disposent exclusivement de ce droit. Dans tous les cas, le client s'engage à et garantit faire respecter les présentes conditions générales et le ou les contrats avec inMotiv par ses mandataires et/ou préposés.

4. Le client est responsable de la conclusion d'un contrat ou d'un abonnement avec un opérateur de télécom pour obtenir, avoir et conserver l'accès aux services. inMotiv décline toute responsabilité pour ce qui concerne les moyens de télécommunication que le client utilise pour utiliser les services.

5. inMotiv se réserve le droit de modifier à tout moment les codes d'accès et les mots de passe pour les services, ainsi que la procédure de login. inMotiv n'est pas responsable des éventuels frais supplémentaires qui en découlent pour le client. Si le client n'accepte pas ces modifications, il peut résilier le contrat conformément à l'article XII des présentes conditions générales. Le client n'a toutefois pas droit au remboursement des montants ou frais qu'il a déjà payés à inMotiv en vertu du ou des contrats.

Article V. Conditions d'utilisation – obligations du client

1. Les modalités et conditions d'utilisation des services par le client dépendent du ou des services auxquels il s'est abonné et font donc l'objet du ou des contrats qu'il a conclus avec inMotiv à ce sujet.

2. Le client s'engage à transmettre toutes les informations et à prêter la collaboration nécessaire, à la demande d'inMotiv, pour exécuter (correctement) les services. Le client déclare et garantit que toutes les informations qu'il fournit à inMotiv sont correctes et que l'utilisation de ces informations ne viole pas les droits de tiers. Le client communiquera sur-le-champ par écrit à inMotiv les éventuelles modifications de ses données (à caractère personnel) (y compris le nom (de l'entreprise), l'adresse/le siège, l'adresse de facturation, le numéro de TVA, les personnes de contact, les adresses e-mail, etc.).

3. Le client doit disposer d'une connexion internet correcte et stable, ainsi que d'une installation matérielle performante qui convient pour les services. Le client doit également disposer d'une protection antivirus, antispyware et firewall adéquate et récente suffisante sur ses systèmes.

4. Seul le client est responsable du mode d'utilisation des services. Le client s'engage à toujours respecter la législation en vigueur lors de l'utilisation des services. Le client est entièrement responsable du contenu, des données ou des informations qu'il place, collecte, traite et/ou envoie via les services. Ce contenu, ces données ou ces informations :

ne peuvent être illicites, inexacts, diffamatoires, calomnieuses, blessantes, menaçantes, racistes, obscènes, terroristes, pornographiques, préjudiciables aux mineurs ou inciter à la haine, à la discrimination ou à la violence ou être contraires de quelque manière que ce soit à l'ordre public et/ou aux bonnes mœurs (liste non limitative) ;

ne peuvent pas contenir de virus ou d'autre malware susceptible de faire naître des défaillances techniques ou des interventions non autorisées sur ou concernant les services ou être de quelque manière que ce soit nuisibles au système d'inMotiv et/ou aux données (à caractère personnel) des clients d'inMotiv.

5. Le client s'engage à respecter les droits de tiers et d'inMotiv ou d'entreprises y liées, dont, mais sans s'y limiter, les droits de propriété intellectuelle (dont, mais sans s'y limiter, les droits d'auteur, les droits des marques, les droits de modèles, les droits de brevets, les droits de banques de données, les noms de domaine, les droits de logiciels et le savoir-faire).

6. Le client déclare disposer de toutes les autorisations, permis, licences, etc. nécessaires à l'utilisation des services, en particulier les données et les informations qu'il collecte, introduit et/ou traite via les services, et garantit respecter les dispositions légales en vigueur en la matière.

7. Le client ne tentera pas de craquer le système d'inMotiv ou tout autre système (« hacking »). Il est interdit d'utiliser les services pour :

toute forme ou tentative de fraude informatique ;

la violation de la confidentialité ou de la sécurité/des mesures techniques ;

toute atteinte ou tentative d'atteinte à l'intégrité et à la disponibilité des systèmes informatiques et des données qui sont stockées, traitées ou envoyées par ces systèmes ;

la mise en péril active ou passive de l'utilisation ou de la capacité des services pour d'autres utilisateurs, notamment en générant un trafic injustifié (comme le « flooding » ou le « spamming ») ou en entreprenant des tentatives à cette fin.

8. inMotiv ne peut en aucun cas être tenue responsable des actes ou décisions du client qui sont contraires à l'article IV. Seul le client est intégralement et indéfiniment responsable à l'égard d'inMotiv. Le client doit préserver inMotiv en principal, intérêts et frais (d'avocats) de toute réclamation de tiers à cet égard.

9. inMotiv demande à ses clients de signaler immédiatement par écrit les infractions à l'article IV dont il a connaissance, de sorte qu'inMotiv puisse prendre les mesures nécessaires et appropriées pour mettre un terme à cette infraction. Les clients peuvent à cette fin envoyer un e-mail à inMotiv à servicedesk@inmotiv.be et/ou s'adresser aux autorités compétentes.

Article VI. Confidentialité et sécurité

1. Toutes les informations, le contenu ou les données qui sont échangées dans le cadre du ou des contrats entre le client et inMotiv et qui sont considérées comme confidentielles ou qui doivent raisonnablement être considérées comme confidentielles, doivent être traitées en toute confidentialité et ne peuvent être utilisées pour des finalités autres que l'exécution des obligations dans le cadre du ou des contrats précités, ni communiquées, diffusées ou mises à la disposition de tiers de quelque manière que ce soit, sans l'autorisation écrite de l'autre Partie, à l'exception des préposés, sous-traitants ou collaborateurs qui doivent en avoir directement connaissance pour l'exécution du ou des contrats précités et qui ont souscrit une obligation de confidentialité similaire.

Le client prend toutes les mesures nécessaires pour protéger le caractère confidentiel et l'intégrité de ses informations et données et les sécuriser contre la divulgation non autorisée à des tiers ou préposés, sous-traitants ou membres du personnel qui ne disposent pas d'un accès autorisé à ces données.

Sans préjudice de l'article XI des présentes conditions générales et/ou d'un éventuel contrat conclu entre inMotiv et le client concernant le traitement des données à caractère personnel, les informations et les données (à caractère personnel) qui sont conservées, traitées et/ou échangées via les services, sont sécurisées aussi bien que raisonnablement possible par inMotiv à la lumière de l'état actuel des connaissances.

2. En particulier, inMotiv ne prend pas connaissance : (i) des données qui ne lui sont pas destinées ; (ii) des données que le client confie à l'internet ou à des tiers via les services (par exemple par le biais d'e-mails, de forums de discussion ou de sites web à accès limité) ou (iii) des données qui résultent directement de l'utilisation de l'internet par le client, sauf dans les cas suivants :

- Si la prise de connaissance de ces données est nécessaire à la bonne exécution des services ou au bon fonctionnement du réseau (par exemple (1) en vue de l'émission, de la perception et de la vérification des factures, (2) dans le cadre de la relation contractuelle avec le client, ou (3) en vue d'une bonne gestion du système informatique).
- Si inMotiv a des raisons de croire que ces informations se rapportent à des activités illicites ou non autorisées, ou si un tiers estime que ces informations portent atteinte à ses droits.

3. Le client s'engage à toujours conserver le caractère confidentiel et secret de son mot de passe et de son code d'accès et à ne pas les transmettre à des tiers. Toute utilisation des moyens d'identification, en particulier son mot de passe et/ou son code d'accès, relève exclusivement de la responsabilité du client. Si le mot de passe ou le code d'accès du client est perdu, volé ou utilisé de manière frauduleuse, le client doit le modifier à l'aide des outils qu'inMotiv met à sa disposition pour ce faire et/ou en informer inMotiv sur-le-champ par courrier recommandé.

Article VII. Responsabilité

1. Sauf en cas d'escroquerie ou de faute délibérée d'inMotiv, et sans préjudice de l'article XI des présentes conditions générales et/ou d'un éventuel contrat conclu entre inMotiv et le client concernant le traitement de données à caractère personnel, inMotiv n'est nullement responsable des dommages indirects ou consécutifs, dont, mais sans s'y limiter, les dommages causés au matériel ou à des logiciels de tiers, la perte de temps, la perte de données, la perte de clientèle, le manque à gagner ou la stagnation, la perte ou la stagnation des revenus ou du chiffre d'affaires, l'augmentation des frais généraux, la perturbation d'une activité commerciale, les réclamations de tiers (y compris des clients du client), les atteintes à la réputation, la perte d'économies futures, les frais de personnel, la perte de possibilités ou d'opportunités commerciales, la perte de goodwill, les atteintes à la sécurité et à la diffusion de données confidentielles du client, les dommages résultant de dépassements de délais ou toute autre forme de dommages économiques.

2. Sans préjudice des autres dispositions de l'article VII, inMotiv n'est pas responsable des dommages, de quelque nature qu'ils soient, tant directs qu'indirects et/ou des dommages consécutifs (tels que définis ci-dessus à l'article VII.1) qui sont dus ou se rapportent :

- à la faute (même grave) d'inMotiv ou à la faute (même grave ou délibérée) (y compris l'escroquerie) de ses préposés, sous-traitants ou prestataires de services externes ;
- aux erreurs ou aux défaillances des services et/ou des systèmes (matériels et/ou logiciels) d'inMotiv ou de ses préposés, sous-traitants ou prestataires de services externes ;
- au non-respect par le client des obligations visées à l'article IV des présentes conditions générales ;
- à la perte et/ou aux fuites de données (à caractère personnel), sans préjudice de l'article XI des présentes conditions générales ;
- au(x) retard(s) par rapport aux délais d'exécution ou aux modifications des délais d'exécution ;
- à la fourniture d'informations inexactes ou imprécises par le client ;
- aux éventuelles pannes, interruptions, virus, erreurs, mauvaises manœuvres techniques, interventions non autorisées ou défaillances au niveau des services et/ou des systèmes (matériels ou logiciels) d'inMotiv ou du client, ou à l'indisponibilité ou au dysfonctionnement temporaire, ou à la disponibilité ou au fonctionnement incorrect ou incomplet des services et/ou des systèmes (matériels ou logiciels) d'inMotiv ou du client ;
- à la qualité, l'exhaustivité, l'exactitude, l'actualité, la pertinence, la disponibilité ou la forme du contenu des informations et/ou des données qui sont disponibles via les services ou sur tous autres sites web (externes) auxquels il est renvoyé via les services ;
- à toute décision prise ou à tout acte accompli par le client sur la base du contenu des informations ou des données disponibles via les services.

3. inMotiv n'est pas responsable du contenu des informations ou des données que le client collecte, conserve, introduit et/ou traite via les services, ni de l'intégrité des informations ou des données stockées sur ses serveurs, ni du contenu des communications adressées au client ou émanant du client. Le client est seul responsable de toute utilisation, stockage, traitement ou envoi de données (confidentielles) via les services.

4. inMotiv ne garantit ni implicitement, ni explicitement que la capacité du ou des services répondra aux attentes et/ou aux besoins des clients, à moins qu'une disposition dans un contrat applicable (p. ex. un Service Level Agreement) en dispose autrement.

5. inMotiv n'est pas responsable du contenu des informations ou des données qui sont conservées, collectées, traitées ou échangées via les services et par son intervention, ni des dommages que ces informations ou ces données causent à des tiers. inMotiv n'est pas responsable des éventuelles transactions qui sont réalisées entre le client et un tiers sur la base de ce contenu. inMotiv n'est en aucun cas partie à un contrat qui est conclu entre le client et un tiers, sauf disposition expresse contraire.

6. inMotiv n'est pas responsable de la suppression ou de la non-réception de messages e-mail ou de toute autre information, ou de la non-conservation de messages e-mail ou de toute autre information. inMotiv se réserve le droit de faire bloquer la réception d'e-mails par ses serveurs, si ces e-mails proviennent de serveurs qui ne sont pas protégés contre

l'« open relay », c'est-à-dire des serveurs qui transmettent des e-mails qui ne leur sont pas destinés et qui permettent dès lors l'envoi d'une grande quantité d'e-mails (« spam »).

7. inMotiv décline toute responsabilité pour le cas où elle serait contrainte de mettre des informations ou des données (à caractère personnel) à la disposition de tiers suite à une disposition légale ou par décision judiciaire.

8. En tout cas, la responsabilité totale d'inMotiv, tant à l'égard du client qu'à l'égard de tiers, en cas de dommages matériels, et même dans le cas de plusieurs sinistres dans le cadre du contrat concerné avec inMotiv, est limitée au plus bas des montants suivants : (i) le montant qui est réellement payé par l'assureur RC d'inMotiv en vertu de la police d'assurance conclue par cette dernière ou (ii) le montant qui correspond au montant le plus bas des indemnités qu'inMotiv a reçues du client au cours de ces trois (3) derniers mois en vertu du contrat concerné dans le cadre duquel inMotiv est tenue responsable.

Article VIII. Force majeure

1. Ni le client, ni inMotiv ne sont responsables des dommages causés par la non-exécution ou le retard dans l'exécution des obligations résultant du ou des contrats, en raison d'un cas de force majeure, normalement reconnu comme tel par la jurisprudence et la doctrine. Ne sont pas considérés comme des cas de force majeure : l'incapacité financière du client à payer ses factures, les cas de panne des systèmes (matériels ou logiciels) ou des moyens de télécommunication du client.

2. En cas de force majeure, le client n'a aucun droit à des dommages et intérêts à quelque titre que ce soit à charge d'inMotiv. Lorsqu'un cas de force majeure donne lieu à une interruption de l'exécution des services, le délai d'exécution est suspendu de plein droit pendant la durée de l'interruption, puis augmenté du temps nécessaire pour relancer l'exécution des services, sans qu'inMotiv ne soit redevable de dommages et intérêts au client.

Article IX. Manquements contractuels - suspension - résiliation du ou des contrats

1. Si le client ne respecte pas ou que partiellement ses obligations contractuelles, dont ses obligations financières, à l'égard d'inMotiv, inMotiv peut demander au client de respecter ses obligations par e-mail ou par courrier, et ce, sans préjudice des obligations de paiement du client visées à l'article II des présentes conditions générales. Si le client n'a pas satisfait à ses obligations dans les dix (10) jours ouvrables à compter de la date de l'envoi de l'e-mail et/ou du courrier, inMotiv a le droit de suspendre avec effet immédiat toute prestation ultérieure en vertu du ou des contrats jusqu'à ce que le client ait respecté ses obligations contractuelles (et s'engage formellement à les accomplir à l'avenir). En particulier, inMotiv a le droit, le cas échéant, de limiter ou de bloquer temporairement l'accès au(x) service(s) et/ou au réseau. Le cas échéant, inMotiv n'est en aucun cas responsable des éventuels dommages alors subis par le client ou ses clients.

2. Si le client ne respecte pas ou que partiellement ses obligations contractuelles, dont ses obligations financières, à l'égard d'inMotiv, inMotiv a en outre le droit de résilier le ou les contrats avec le client avec effet immédiat et sans intervention judiciaire préalable à charge du client, si le client n'a toujours pas accompli ses obligations à l'égard d'inMotiv dans le délai tel que visé à l'article IX.1 ci-dessus ou ne s'est pas formellement engagé à les accomplir à l'avenir.

3. Si le client manque gravement au respect de ses obligations contractuelles, notamment en cas d'infraction manifeste de la loi ou de violation des droits de tiers, et/ou si le client ne respecte pas l'une des dispositions de l'article IV des présentes conditions générales, inMotiv peut immédiatement suspendre l'exécution du ou des services et bloquer l'accès du client au(x) service(s) et l'accès de tiers au contenu concerné avec effet immédiat. Le cas échéant, inMotiv n'est en aucun cas responsable des éventuels dommages alors subis par le client ou ses clients. Le client est informé par e-mail et/ou par courrier de cette suspension et de ce blocage, puis est mis en demeure en ce qui concerne le respect de ses obligations.

4. Si inMotiv reçoit une réclamation d'un tiers qui affirme que l'utilisation du ou des services par le client viole de quelque manière que ce soit les droits d'un tiers (p. ex. un contenu déterminé du site web du client, sa contribution à un forum de discussion ou toute autre utilisation que le client fait des services), inMotiv envoie une mise en demeure par e-mail ou par courrier au client. À défaut de réaction par le client dans les cinq (5) jours ouvrables, inMotiv peut immédiatement suspendre l'exécution du ou des services et bloquer l'accès du client au(x) service(s). Le cas échéant, inMotiv n'est en aucun cas responsable des éventuels dommages alors subis par le client ou ses clients. Si le client réagit à la réclamation dans les cinq (5) jours ouvrables, inMotiv a le droit de communiquer au tiers les documents que le client a envoyés à titre de justification. Si le tiers estime que les documents ne sont pas satisfaisants, inMotiv a le droit de supprimer le contenu qui est présumé par le tiers violer ses droits, ou de suspendre l'accès du client au(x) service(s), sans que cela donne au client droit à des dommages et intérêts. Cette disposition s'applique indépendamment du contenu sur lequel la réclamation est fondée, y compris notamment des liens hypertextes ou des liens.

En cas de deuxième réclamation ou de réclamations répétées d'un tiers, inMotiv a le droit de bloquer l'accès à ses services avec effet immédiat et sans mise en demeure préalable, sans que cela donne au client droit à des dommages et intérêts. En outre, inMotiv a le droit de résilier le ou les contrats avec effet immédiat et sans mise en demeure préalable à charge du client.

5. En cas de résiliation extrajudiciaire par inMotiv conformément à l'article IX.2, IX.3 ou IX.4, le client n'a aucun droit à restitution, indemnité ou dommages et intérêts. inMotiv a, le cas échéant, droit à des dommages et intérêts (supplémentaires) à charge du client, estimés forfaitairement à 30 % du prix total convenu des services non encore exécutés, sans préjudice du droit d'inMotiv de réclamer des dommages et intérêts plus élevés moyennant la preuve de dommages supérieurs réellement subis. Ce qui précède ne porte pas atteinte à l'obligation du client de procéder au paiement intégral de tous les services exécutés.

6. Le client à l'encontre de qui les mesures visées à l'article IX.2, IX.3 ou IX.4 sont prises, en est informé dans un délai raisonnable. inMotiv détermine les conditions dans lesquelles le client peut de nouveau accéder aux services.

7. inMotiv peut suspendre en tout ou en partie l'exécution des services ou l'accès à ceux-ci sans notification préalable en cas de force majeure, d'événements sur lesquels InMotiv n'a aucun contrôle, de travaux de maintenance et de pannes. L'interruption ne donnera en aucun cas lieu à un droit à dommages et intérêts dans le chef du client. inMotiv tentera d'informer le client dans un délai raisonnable à propos des éventuelles interruptions, qu'inMotiv juge de toute manière appropriées, et tentera également de limiter au minimum la durée des interruptions.

8. inMotiv se réserve le droit de prendre toutes les mesures appropriées à l'encontre du client, jusqu'à la suspension de l'exécution des services et/ou de l'accès du client aux services ou de l'accès de tiers aux informations que le client divulgue, si l'intégrité des services et le bon fonctionnement de son réseau sont compromis. inMotiv en informera le client par tous les moyens adaptés.

Article X. Durée et fin du contrat

1. Sauf dispositions contraires dans les conditions particulières qui sont d'application ou dans un ou des contrats distincts qui sont conclus avec le client, les contrats avec inMotiv sont conclus pour une durée de minimum trente-six (36) mois à compter de la date de signature du contrat concerné. Si le contrat n'est pas résilié par écrit dans les six (6) mois précédant l'expiration de la durée contractuelle par inMotiv ou par le client, il est prolongé tacitement pour des périodes successives qui sont à chaque fois égales à la durée initiale du contrat. Le préavis doit être notifié par courrier recommandé.

2. Si, suite à un cas de force majeure (au sens de l'article VIII des présentes conditions générales), les services sont interrompus durant plus d'un (1) mois, à compter de la réception de la notification écrite de cette situation de force majeure, chaque partie peut résilier le ou les contrats moyennant un délai de préavis d'un (1) mois. Le préavis doit être notifié par courrier recommandé.

3. inMotiv a le droit de résilier le ou les contrats avec le client par courrier recommandé, avec effet immédiat, sans intervention judiciaire préalable et sans devoir à cette fin des dommages et intérêts au client, si ce dernier est déclaré en faillite ou a demandé la faillite ou une protection contre ses créanciers (en ce qui concerne cette dernière option, sous réserve d'exclusion de cette possibilité par la législation pertinente).

4. En cas de résiliation du ou des contrats, de quelque manière que ce soit ou pour quelque motif que ce soit, le client est tenu de retourner à inMotiv toute la documentation relative aux services et de cesser immédiatement et à l'avenir toute utilisation des services.

Article XI. Traitement de données à caractère personnel

1. Généralités

1.1. Dans la mesure où des données à caractère personnel sont traitées via les services, ou d'une autre manière en exécution du ou des contrats avec le client, au sens de l'article 1 de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, de la loi du 13 juin 2005 sur les communications électroniques et, depuis le 25 mai 2018, de l'article 4 du Règlement (UE) 2016/679 (ci-après : « RGPD ») qui remplacera la loi sur la vie privée à partir de la date précitée, ces données seront traitées conformément aux dispositions de la réglementation précitée en matière de vie privée.

1.2. Le client est le responsable du traitement au sens de la réglementation précitée en matière de vie privée et est par conséquent celui qui détermine les finalités et les moyens du traitement des données à caractère personnel. inMotiv n'est que le sous-traitant au sens de la réglementation précitée en matière de vie privée et traite les données à caractère personnel simplement pour ou pour le compte du client.

1.3. La politique de confidentialité et la politique en matière de cookies d'inMotiv peuvent toujours être consultées via le site web www.inmotiv.be.

2. Objet et durée du traitement

2.1. Dans le cadre du ou des contrats avec le client, les données de personnes peuvent être traitées, lesquelles personnes sont appelées « personnes concernées » dans cet article.

2.2. Les données à caractère personnel de la ou des personnes concernées ne sont traitées que pendant la durée du ou des contrats avec le client.

3. Nature et finalité du traitement

3.1. Les données à caractère personnel de la ou des personnes concernées ne sont traitées que dans le cadre des services et/ou du ou des contrats avec le client.

4. Type de données à caractère personnel

4.1. Ne sont traitées que les données à caractère personnel qui ont été obtenues dans le cadre des services moyennant le consentement libre, spécifique, éclairé et explicite de la ou des personnes concernées ou d'une autre manière légitime au sens du RGPD.

5. Droit et obligations d'inMotiv et du client

5.1. inMotiv et le client garantissent qu'ils respecteront toutes leurs obligations en vertu du RGPD. Ils garantissent en particulier que toutes les mesures techniques et

organisationnelles appropriées sont prises pour que le traitement des données à caractère personnel réponde au RGPD.

5.2. Pour le client en sa qualité de responsable du traitement, cela signifie en tout cas qu'il est tenu de respecter les obligations (pour autant que d'application au client et à inMotiv) en ce qui concerne :

- les principes relatifs au traitement des données à caractère personnel (article 5, paragraphe 1 RGPD)
 - licéité, loyauté et transparence ;
 - limitation des finalités ;
 - minimisation des données ;
 - exactitude ;
 - limitation de la conservation, intégrité et confidentialité ;
- la licéité du traitement (article 6 RGPD) ;
- les conditions applicables au consentement de la ou des personnes concernées (article 7 RGPD). Le client garantit en tout cas qu'il a obtenu les données à caractère personnel de manière licite au sens de l'article 6, paragraphe 1 du RGPD, et plus particulièrement moyennant le consentement libre, spécifique, éclairé et explicite de la ou des personnes concernées ;
- la transparence des informations, des communications et des modalités de l'exercice des droits de la personne concernée (article 12 RGPD) ;
- les informations à fournir à la ou aux personnes concernées (articles 13 et 14 RGPD) ;
- le droit d'accès de la ou des personnes concernées (article 15 RGPD) ;
- le droit de rectification et à l'effacement des données de la ou des personnes concernées (articles 16, 17 et 19 RGPD) ;
- le droit à la limitation du traitement de la ou des personnes concernées (article 18 RGPD) ;
- le droit à la portabilité des données de la ou des personnes concernées (article 20 RGPD) ;
- le droit d'opposition par la ou les personnes concernées à la décision individuelle automatisée et au profilage (articles 21 et 22 RGPD) ;
- l'analyse d'impact relative à la protection des données (article 35 RGPD) et la consultation préalable de l'autorité de contrôle (l'autorité belge de protection des données) (article 36 RGPD) ;
- la tenue d'un registre des activités de traitement (article 30 RGPD).

5.3. Tant pour le client que pour inMotiv, cela signifie qu'ils doivent tous deux en tout cas respecter les obligations (pour autant que d'application au client et à inMotiv) en ce qui concerne :

- la collaboration avec l'autorité de contrôle (l'autorité belge de protection des données) (article 31 RGPD) ;
- la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, qui, le cas échéant, comprend notamment ce qui suit (article 32 RGPD) :
 - la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;
 - des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constante des systèmes et des services de traitement ;
 - des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
 - une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement ;
 - la notification par le client à l'autorité de contrôle (l'autorité belge de protection des données) d'une violation de données à caractère personnel et la notification par inMotiv au client d'une violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance (article 33 RGPD) ;
 - la désignation, l'implication, le soutien et l'accompagnement d'un délégué à la protection des données (article 38 RGPD).

6. Le rôle d'inMotiv en tant que sous-traitant

6.1. inMotiv traite les données à caractère personnel exclusivement sur la base des instructions écrites du client, notamment en ce qui concerne les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, sauf si une disposition du droit de l'Union ou du droit belge applicable à inMotiv la contraint de procéder au traitement. Dans ce cas, inMotiv informe le client, préalablement au traitement, de cette disposition légale, sauf si cette législation interdit cette notification pour des raisons impérieuses d'intérêt général.

6.2. inMotiv garantit que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel se sont engagées à respecter la confidentialité ou sont liées par une obligation de confidentialité légale appropriée.

6.3. inMotiv prend toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées qui sont requises conformément à l'article 32 du RGPD pour la sécurité du traitement (tel que visé à l'article 5.3, deuxième tiret ci-dessus).

6.4. inMotiv remplit les conditions visées à l'article 28, paragraphes 2 et 4 du RGPD pour le recrutement d'un autre sous-traitant. inMotiv ne recrutera en effet pas un autre sous-traitant sans l'autorisation écrite préalable, spécifique ou générale, du client. Sans préjudice des articles 1.3 et 5.1 ci-dessus, le client donne à inMotiv l'autorisation générale de recruter d'autres sous-traitants dans le cadre des contrats ou de faire appel à d'autres

sous-traitants en sous-traitance. inMotiv informera le client des changements prévus concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants, donnant ainsi au client la possibilité d'émettre des objections à l'encontre de ces changements. Si inMotiv recrute un autre sous-traitant ou y fait appel en sous-traitance pour mener des activités de traitement spécifiques pour le compte du client, les mêmes obligations en matière de protection des données que celles visées dans le ou les contrats avec le client, à savoir l'obligation de présenter des garanties suffisantes en ce qui concerne la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde au RGPD, sont imposées à cet autre sous-traitant par contrat ou au titre du droit de l'Union ou du droit belge.

6.5. Compte tenu de la nature du traitement, et dans toute la mesure du possible, inMotiv aide le client, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, à s'acquitter de son obligation de répondre aux demandes dont les personnes concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits prévus au chapitre III du RGPD (voir aussi la liste à l'article 5.2 ci-dessus).

6.6. Compte tenu de la nature du traitement et des informations mises à sa disposition, inMotiv aide le client à garantir le respect des obligations prévues aux articles 32 à 36 du RGPD (voir aussi les articles 5.2 et 3 ci-dessus).

6.7. Au terme des services de traitement et en tout cas à la cessation du ou des contrats avec le client, de quelque manière que ce soit, toutes les données à caractère personnel seront, au choix du client, supprimées ou restituées au client, et les copies existantes seront détruites, à moins que le droit de l'Union ou le droit belge n'exige la conservation des données à caractère personnel.

6.8. inMotiv mettra à la disposition du client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues à l'article 28, paragraphe 3 du RGPD et au présent article 6 et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le client ou un auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits. inMotiv informe immédiatement le client si, selon lui, une instruction ou un ordre du client dans le cadre du ou des contrats constitue une violation de la réglementation en matière de vie privée.

6.9. Si la Commission européenne ou l'Autorité de protection des données adopte des clauses contractuelles types pour les questions citées à l'article 28, paragraphes 3 et 4 du RGPD, inMotiv remplacera le présent article 6 par ces clauses contractuelles types.

7. Responsabilité

7.1. Le client est responsable des dommages qui sont causés par le traitement des données à caractère personnel en violation du RGPD.

7.2. Sans préjudice de l'article VII des présentes conditions générales, inMotiv n'est responsable des dommages qui sont causés par le traitement que s'il n'est, lors du traitement, pas satisfait aux obligations du RGPD spécifiquement destinées aux sous-

traitants ou que si elle a agi en violation des instructions ou de l'ordre licite du client dans le cadre du ou des contrats.

Article XII. Propriété intellectuelle

1. Le client reconnaît et accepte que tous les droits de propriété intellectuelle (y compris les droits d'auteur, les droits de banques de données, la protection de logiciels, les marques, les dessins et les modèles, les brevets, les noms commerciaux, le savoir-faire, etc.) sur les logiciels et/ou d'autres créations qu'inMotiv a développés dans le cadre de la fourniture des produits et/ou de l'exécution des services sont la propriété exclusive d'inMotiv ou d'une entreprise liée à inMotiv.

2. Aucune disposition des présentes conditions générales et/ou du ou des contrats avec le client ne pourra être interprétée comme un transfert total ou partiel de ces droits de propriété intellectuelle au client.

3. Il est interdit au client de modifier les logiciels d'inMotiv de quelque manière que ce soit. Sans préjudice des exceptions impératives visées au Titre 6, Livre XI du Code de droit économique (articles XI.294-304 CDE), aucune partie du logiciel, y compris les codes source et objet, la mise en page et la présentation graphique, ne peut être modifiée, copiée, téléchargée, transférée, décompilée, rétro-conçue, désassemblée, vendue, distribuée ou promue de quelque manière que ce soit par le client.

4. Il est interdit au client de modifier, supprimer ou rendre méconnaissable toute indication relative aux droits de propriété intellectuelle d'inMotiv.

5. Il est interdit au client d'utiliser ou d'enregistrer toute marque, création ou nom de domaine d'inMotiv ou signe y correspondant dans un pays, quel qu'il soit, à travers le monde.

6. inMotiv est compétente pour prendre des mesures techniques et les maintenir dans le cadre de l'exécution des services. Il est interdit au client de supprimer ou de contourner de telles mesures techniques. Il est également interdit au client d'accomplir des actes en rapport avec les produits et/ou les services qui sont liés en vertu des présentes conditions générales ou des éventuelles conditions particulières qui ont été convenues avec inMotiv ou de la législation applicable en matière de propriété intellectuelle.

7. Le client garantit qu'il a le droit d'utiliser et de conserver les logiciels et/ou les données qu'il utilise ou conserve de quelque manière que ce soit dans le cadre des services (p. ex. en tant que titulaire de la licence ou titulaire des droits de propriété intellectuelle s'y rapportant). En tout cas, le client préservera intégralement et indéfiniment inMotiv en principal, intérêts et frais (de justice et d'avocats) de toutes les réclamations de tiers à cet égard.

8. Le client est tenu de communiquer sur-le-champ à inMotiv toute infraction aux droits de propriété intellectuelle d'inMotiv ou d'une entreprise liée à inMotiv commise par des tiers dont il a connaissance. inMotiv interviendra à l'encontre des tiers qui commettent une

infraction à ses droits de propriété intellectuelle. Tous les dommages et intérêts qui sont éventuellement reçus de la part de tiers qui commettent des infractions, reviennent à inMotiv. Le client est tenu de prêter une assistance raisonnable à inMotiv. La direction du procès incombe en tout cas à inMotiv.

9. Le client est tenu d'informer sur-le-champ inMotiv de toute action qui serait introduite à charge du client suite à l'utilisation des produits et/ou des services d'inMotiv.

10. Le client reconnaît et accepte que les données relatives aux produits et/ou aux services d'inMotiv peuvent faire l'objet d'une protection par les droits de propriété intellectuelle de tiers. Le client déclare respecter ces droits et intégralement préserver inMotiv en principal, intérêts et frais (de justice et d'avocats) de toute éventuelle infraction aux droits de propriété intellectuelle de tiers commise par le client à cet égard.

Article XIII. Contestation

1. Sauf convention expresse contraire, chaque réclamation relative aux produits et services (y compris toute contestation des factures d'inMotiv) doit être signalée par écrit dans les huit jours du fait qui a donné lieu à la réclamation. Au terme de ce délai, la réclamation est considérée comme irrecevable.

2. Les présentes conditions générales sont régies par le droit belge. Seulement les chambres des tribunaux ou de la justice de paix compétentes pour le lieu de la siège social de notre société sont habilités à prendre connaissance de tous les litiges concernant la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales conditions.

Société et Nom:.....

Date:.....

Signature: