

CONDITIONS GÉNÉRALES

Article 1 : Conditions générales et particulières

Les présentes conditions générales s'appliquent à tous les contrats conclus entre Dashboard SA, BE0783.997.748, Churchillaan 29-31, 2900 Schoten (ci-après dénommée « Dashboard ») et ses clients (ci-après dénommés « le client »).

Le cas échéant, les présentes conditions générales sont complétées par des conditions particulières.

Les conditions générales et particulières ne peuvent être modifiées que par un accord explicite par écrit entre les parties.

Elles sont réputées acceptées par le client par le simple fait de la commande qu'il a passée, même dans le cas où elles seraient contraires à ses propres conditions générales ou particulières.

Ces dernières ne lient pas Dashboard, sauf si elles ont été acceptées explicitement par écrit.

Article 2 : Commande

Toute commande du client est contraignante pour celui-ci. Les préposés/mandataires/représentants du client sont réputés disposer de la qualité et des procurations requises pour le lier vis-à-vis de Dashboard.

Article 3 : Prix

Si les prix des produits livrés ou des services fournis par des tiers augmentent après la conclusion du contrat, Dashboard est en droit de répercuter cette augmentation sur le prix contractuel moyennant un simple avis envoyé au client par e-mail.

Dashboard se réserve le droit d'indexer annuellement les prix de location et d'entretien en fonction de l'indice des prix à la consommation. Tous les prix indiqués dans les devis sont toujours nets et hors TVA.

Article 4 : Frais

Dashboard est en droit de répercuter sur le client les frais qui lui sont facturés par des tiers.

Article 5 : Échéance et fréquence de paiement

La facture et la facture d'acompte est payable quatorze (14) jours après la date de facture.

En cas de retard de paiement, des intérêts légaux seront dus à compter de la date d'échéance de la facture impayée.

Le premier rappel sans intérêts est envoyé après l'expiration de l'échéance. Quant au deuxième rappel, envoyé au moins 7 jours après le premier, des intérêts seront facturés, avec un minimum de 10 € par rappel.

Article 6 : Indépendance

Sauf horaires et délais explicitement convenus, Dashboard est libre de décider comment, où et quand elle se met au service du client.

Quant à l'assistance nécessaire dans les locaux de l'entreprise du client, Dashboard interviendra quand les circonstances l'exigeront.

Dashboard pourra déterminer et organiser la manière dont les missions confiées par le client seront effectuées de commun accord, étant entendu que Dashboard fera tout le nécessaire pour respecter les délais d'exécution et objectifs prédéterminés convenus conjointement.

Article 7 : Exécution

Dashboard fera tout ce qui est en son pouvoir pour fournir la ou les licences et/ou le ou les services conformément au contrat.

Les délais de livraison et d'exécution sont indicatifs et ne prennent effet que lorsqu'un accord a été conclu concernant tous les détails (techniques) et après que toutes les données ou tout le matériel utiles pour l'exécution sont en possession de Dashboard et que celle-ci a reçu le paiement anticipé éventuellement demandé.

Le client veillera à ce que les personnes qualifiées nécessaires soient disponibles pour donner à Dashboard les renseignements souhaités à propos du matériel et des logiciels présents chez le client. Celui-ci mettra également à disposition les installations nécessaires, à savoir, un parc de stationnement, un espace de travail adéquat (suffisamment éclairé et aéré), une alimentation en électricité, des possibilités de communication (y compris une possibilité de connexion avec le ou les serveurs de Dashboard), un accès à l'environnement de travail du client (évidemment limité à l'exécution du contrat), etc. Le cas échéant, Dashboard obtiendra l'autorisation et l'accès nécessaires pour certaines activités hors des heures de bureau normales.

Le client sait que l'exécution du contrat peut, dans certains cas, entraîner une indisponibilité temporaire de certaines parties de l'environnement de travail. Dans un tel cas, Dashboard se concertera avec le client.

Article 8 : Réception

Les logiciels standard (programmes du commerce et non développés spécialement dans le cadre du contrat, même si des modifications ou des extensions ont été apportées au profit du client, sans déborder des possibilités de base de ces programmes) sont réputés réceptionnés à partir du moment où ils sont livrés et, le cas échéant, installés dans le cadre de l'exécution du contrat.

Les logiciels sur mesure (programmes développés par Dashboard dans le cadre du contrat) sont réputés réceptionnés et acceptés à partir du moment où ils sont installés, fonctionnent dans un environnement de test du client et, avec son consentement, mis en service dans l'environnement de travail. La même règle s'applique si les logiciels sur mesure sont exploités, intégralement ou partiellement, par le client, de quelque manière que ce soit, et ont donc été installés dans l'environnement de travail.

Article 9 : Droit d'utilisation

Le client se déclare d'accord avec le ou les contrats de licence applicables aux logiciels livrés. Dans la mesure où ce qui suit n'est pas déjà régi par le contrat de licence des logiciels concernés, les dispositions suivantes s'appliquent :

- seul un droit d'utilisation non transférable et non exclusif des logiciels (tant des logiciels standard que des logiciels sur mesure) est accordé au client ;
- ce droit d'utilisation comprend pour le client le droit d'utiliser les logiciels livrés et la documentation afférente sur les appareils indiqués ou spécifiés dans le cadre des besoins de son entreprise (en d'autres termes, une utilisation interne) et de copier les logiciels ; le client n'utilisera ces copies que pour remplacer le matériel original devenu inutilisable ; elles sont soumises aux dispositions de la licence et ne peuvent être utilisées que dans ce cadre ;
- une licence distincte est requise pour chaque appareil sur lequel le client utilise les logiciels (sauf disposition particulière exigée par leur propriétaire) ;
- il n'est pas permis au client de vendre, de louer, de céder, de donner en gage ou d'utiliser une partie quelconque des logiciels autrement que pour sa propre utilisation et entreprise, comme déterminé dans le contrat ;
- si le client transfère une partie quelconque des logiciels qui ont été livrés ou développés dans le cadre de l'exécution du contrat à des tiers sans autorisation écrite préalable, il sera redevable d'une compensation forfaitaire égale aux montants initialement facturés pour l'exécution du contrat ainsi que pour des interventions supplémentaires, majorés de 100 % ; la règle précitée s'applique sans préjudice d'éventuelles compensations ou d'éventuels montants que le client devra payer en cas de violations de contrats de licence ou de droits de propriété de tiers.

Article 10 : Garantie

Dashboard fera tout ce qui est en son pouvoir pour que les logiciels livrés satisfassent aux spécifications reprises, à condition que le client les utilise conformément aux instructions dans un environnement adapté et ait fourni à Dashboard des informations correctes concernant son système, son mode de travail et ses objectifs. Il s'agit ici d'une obligation de moyens.

Dashboard s'engage à fournir le ou les services avec diligence, conformément au contrat.

Les garanties susmentionnées ne s'appliquent pas en cas d'utilisation impropre, d'accident, de modification, d'utilisation dans un environnement physique ou opérationnel inadapté ou dans un environnement autre que prévu, d'entretien incorrect par le client ou de défaut causé par des logiciels ou produits pour lesquels Dashboard n'est pas responsable.

Dashboard est en droit de facturer des heures de travail supplémentaires si des interventions effectuées par des administrateurs systèmes/partenaires informatiques internes ou externes provoquent des pannes logicielles.

Article 11 : Assistance

Dashboard fournit une assistance téléphonique, moyennant paiement d'une indemnité, en cas de problèmes/questions concernant les logiciels sous contrat. Le client peut joindre Dashboard par téléphone, et ce pendant les heures de travail normales (du lundi au vendredi, excepté les jours fériés légaux belges, de 9 h à 17 h) au 03/344.90.91. Le client doit contacter le service d'assistance de Dashboard de préférence par e-mail à l'adresse support@dashboard.be.

Le loyer/coût d'entretien est facturé périodiquement à l'avance et dépend des logiciels sous contrat.

Les services qui ne relèvent pas de l'indemnité d'assistance sont, le cas échéant, facturés séparément.

Article 12 : Responsabilité du client

Le client est responsable de la sécurité du système (appareils, matériel et logiciels et, le cas échéant, le cloud fourni). Le client doit effectuer des copies physiques des programmes et des données et les conserver séparément pour éviter de perdre des données ou d'autres éléments, et que Dashboard en soit tenu pour responsable.

En cas d'utilisation d'appareils ou de matériel divers, le client doit y installer un antivirus. Dashboard n'est pas responsable de dommages causés par des virus chez le client. De plus, le client garantit que tout appareil, matériel, périphérique, programme, logiciel et autre équipement d'entreprise qu'il utilise est acquis et utilisé par lui d'une manière licite. Il en détient tous les droits et exonère Dashboard de toute responsabilité en la matière.

Article 13 : Responsabilité

Dashboard a pour seule obligation la fourniture de services spécifiée lors de la commande.

Tous les autres produits et services sont facturés au client aux tarifs en vigueur, disponibles sur demande. En ce qui concerne les services, Dashboard n'est tenue qu'à une obligation de moyens, à savoir, la fourniture des services nécessaires aux tâches intellectuelles de la mission confiée, à l'exception expresse de toute obligation de résultats. Dashboard ne peut en aucun cas être obligée de réparer ou d'indemniser des dommages indirects, tels qu'une perte humaine, une perte de temps, un manque à gagner, des amendes ou une perte de clientèle, subis lors de l'utilisation des documents ou logiciels livrés et/ou des services fournis.

Les produits ne sont mis à disposition que « en l'état » et sans aucune garantie, exonération, présentation ou condition, explicite ou implicite, en vertu de la loi ou non, ce qui est habituel ou autrement en ce qui concerne, entre autres, la non-violation des droits de tiers, des droits de propriété, de l'intégration, de la correction, de la sécurité, de la disponibilité, de la qualité, de l'adéquation commerciale ou de l'utilité pour une application particulière. Le client déclare expressément avoir pris connaissance du produit commandé, de toutes ses fonctionnalités, du fonctionnement, du système de commande et des exigences du système. Le client déclare également expressément s'être assuré que le produit répond à ses souhaits et besoins.

Dashboard ne sera tenue à aucune indemnisation du client ou de tiers en cas de dommages indirects. Sont notamment considérés comme des dommages indirects la perte ou l'altération de données, le manque à gagner, la perte de clientèle, etc.

Article 14 : Force majeure

Si le respect complet ou partiel des obligations découlant de ce contrat est impossible pour une cause quelconque (p. ex. modification apportée à des logiciels, des progiciels, un système, une plateforme, etc. de tiers), qui, en vertu de la loi ou d'un acte juridique ou suivant l'opinion généralement admise, n'incombe pas à la partie chargée de l'exécution, l'obligation d'exécution est suspendue pour la durée de l'existence de la cause.

Article 15 : Résiliation anticipée du contrat

Ce contrat ne peut être résilié légitimement de manière anticipée qu'après avoir tenté les procédures de médiation suivantes :

- notification par courrier recommandé au signataire de la partie adverse de ce contrat, accompagnée d'une liste détaillée des manquements ou du motif de résiliation ;
- mise en demeure, après une période de 14 jours, si la partie à qui a été notifié, conformément à la procédure, qu'elle reste en demeure, continue de négliger ses obligations ;
- les contrats peuvent être résiliés par le client au plus tôt au terme d'1 année de location ; si la résiliation a lieu plus tôt, l'indemnité de rupture s'élève aux frais de l'installation, majorés d'une année de loyer ;
- les contrats de location sont prolongés automatiquement chaque année d'une période d'un an ; ils peuvent être résiliés moyennant un préavis de 3 mois ;
- Dashboard peut résilier un contrat de location/d'entretien à tout moment si elle n'est pas en mesure d'assurer le bon fonctionnement des logiciels en cas de modifications apportées à des progiciels/applications/plateformes/systèmes de tiers sur lesquels les logiciels sont greffés ou avec lesquels ils fonctionnent, et ce sans remboursement des montants déjà facturés.

Article 16 : Confidentialité

Dashboard et le client s'engagent à préserver en permanence le caractère confidentiel de toutes les informations, y compris, entre autres, les données commerciales de l'autre partie, de sa clientèle, de ses fournisseurs et de son personnel, qui seront mises à leur disposition par l'autre partie ou dont ils auront connaissance dans le cadre de l'exécution de ce contrat, à n'utiliser les informations précitées qu'au profit de l'autre partie, à ne pas les communiquer à des tiers et à ne pas les utiliser au profit de ses propres activités commerciales ou de celles d'un tiers. Dashboard et le client s'engagent à imposer cette obligation de confidentialité à leur personnel et à toutes les autres parties impliquées. Dans le cadre de ce contrat, les deux parties ont accès aux informations confidentielles l'une de l'autre. Celles-ci ne peuvent aucunement être divulguées ou communiquées à des tiers. Elles ne comprennent aucun élément appartenant au domaine public ou dont l'autre partie peut démontrer qu'il est en sa possession de plein droit. Les obligations de cet article continueront de s'appliquer pendant une période de trois (3) ans après la résiliation de ce contrat.

Article 17 : Intégralité du contrat

Ce contrat constitue l'intégralité des dispositions convenues entre les deux parties. Aucune condition, sauf si elle a été expressément convenue par écrit entre les parties, ne s'appliquera au contrat. La nullité d'une ou de plusieurs dispositions de ce contrat ou la nullité naissante ne porte pas préjudice à la partie valable du contrat. Les deux parties remplaceront la ou les dispositions nulles par une ou plusieurs dispositions valables qui correspondront le plus possible aux intentions qui forment la raison d'être du contrat.

Article 18 : Droit applicable – Tribunal compétent

Ce contrat est soumis au droit belge. Les litiges relèvent de la compétence des tribunaux d'Anvers.