



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

MALTA BELGIUM SA :

Conditions générales

12/03/2020

Molenberglei 8
B-2627 Schelle
T. 03 800 58 00
E-mail : servicedesk@caresolutions.be

www.caresolutions.be

SOFTWARE
CARE SOLUTIONS



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

Sommaire

1 Accord de nos termes et conditions générales.....	3
2 Délai de livraison.....	3
3 Tarifs.....	3
4 Durée et résiliation du contrat.....	4
5 Force majeure.....	4
6 Transport.....	4
7 Paiement.....	5
8 Livraison ou installation.....	6
9 Retour ou échange.....	6
10 Réserve de propriété.....	6
11 Droit de propriété – licence.....	7
12 Transfert des risques.....	8
13 Plaintes - contestation de factures.....	8
14 Responsabilité.....	9
15 Défaut / Wanprestatie.....	10
16 Données personnelles.....	11
17 Garantie.....	11
18 Droit applicable.....	11
19 Litiges.....	12



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

1 Accord de nos termes et conditions générales

Sauf accord écrit préalable de MALTA BELGIUM SA, le fait que le client nous confie une commande, un travail ou un service implique en soi que le client a accepté nos conditions.

Les conditions générales de vente figurant sur les documents de nos clients ne nous sont pas opposables.

Les conditions générales d'achat du client ne s'appliquent pas sauf si MALTA BELGIUM SA envoie un accord écrit avec notre consentement. L'acceptation de bons de commande ou l'envoi d'une confirmation de commande n'implique jamais que MALTA BELGIUM SA accepte les conditions d'achat du client.

2 Délai de livraison

Le délai de livraison ou d'installation n'est donné qu'à titre indicatif sur l'offre ou le bon de commande. Le dépassement de ce délai ne donne droit, quelle qu'en soit la cause, à aucune indemnité, pénalité, annulation de la commande ou résiliation du contrat.

3 Tarifs

- a) Pour toute commande, les prix applicables au jour de la commande des services ou solutions logicielles seront facturés. Une fois commandé, le prix ne sera plus ajusté.
- b) Si aucune mention explicite n'est faite dans l'offre, et qu'un ou plusieurs déplacements doivent être effectués, les frais de déplacement seront facturés selon les tarifs suivants : 1,50€ par kilomètre.
- c) L'installation/configuration des produits ou logiciels achetés par le client n'est jamais comprise dans le prix d'achat, sauf stipulation expresse. Si aucun prix d'installation séparé pour les logiciels et/ou le matériel n'a été convenu, le travail sera effectué sur la base du temps au taux établi par MALTA BELGIUM SA (voir d).



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

d) Tous les prix indiqués sont, sauf accord contraire par écrit, soumis à une indexation annuelle au début de l'année civile.

4 Durée et résiliation du contrat

Sauf indication contraire, les contrats relatifs aux services et à l'utilisation des logiciels sont renouvelés tacitement annuellement à la date d'expiration du contrat-cadre ou, à défaut, à la date d'approbation par le client de la première offre, pour la même durée que celle mentionnée dans l'accord-cadre ou dans la première offre.

Ils peuvent être résiliés moyennant un préavis de six mois avant la date d'expiration annuelle de l'accord-cadre et/ou la date d'approbation de l'offre.

5 Force majeure

Les commandes et services sont exécutés dans les meilleurs délais, sous réserve des disponibilités et des capacités de traitement. Si MALTA BELGIUM SA est empêchée de remplir ses obligations en raison de circonstances indépendantes de notre volonté, MALTA BELGIUM SA a le choix de suspendre l'exécution du contrat tant que les circonstances persistent, ou de suspendre le contrat par notification écrite au client. Sont en tout état de cause, mais sans s'y limiter, un cas de force majeure : grève, lock-out, troubles, révolution, mobilisation, guerre, épidémies, mesures gouvernementales, difficultés de transport, pannes de machines, incendie, inondation, défaut de fournisseurs ou d'autres circonstances similaires ou dissemblables.

6 Transport

Tout transport ou expédition est entièrement aux frais et risques de l'acheteur, quelle que soit la personne chargée du transport. Même si la livraison est gratuite jusqu'au lieu de destination, MALTA BELGIUM SA s'engage à ne rembourser que les frais de transport. MALTA BELGIUM SA s'efforcera de respecter les délais de livraison convenus, mais ce retard ne donne pas le droit au client d'annuler la commande ou de réclamer une indemnité à MALTA BELGIUM SA.



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

7 Paiement

- a) Nos factures de livraison de biens et de services sont payables au comptant, sauf mention contraire, au 6041 Gosselies, Avenue Georges Lemaître 58 bus B.
- b) Le paiement s'effectuera sans compensation ni escompte non convenu par écrit et de la manière indiquée par MALTA BELGIUM SA.
- c) L'acheteur est en défaut de plein droit sans qu'une sommation de paiement ou de mise en demeure ne soit nécessaire en cas de non-respect des délais de paiement stipulés.
- d) En cas de non-paiement à la date fixée, des indemnités de retard seront dues de plein droit et sans mise en demeure au taux de 1% par mois, calculé à partir de la date d'échéance. A défaut de paiement à la date fixée, le client est également légalement et sans mise en demeure tenu de payer une indemnité forfaitaire de 10 % avec un minimum de 50 €, sans préjudice du droit de réclamer une indemnité plus élevée sur justification de dommages réels plus élevés.
- e) Le paiement implique que l'acheteur considère la livraison des biens et/ou des services comme conforme.
- f) MALTA BELGIUM SA se réserve le droit de facturer un acompte.
- g) Tout accord sur un mode de paiement autre que celui prévu ci-dessus, y compris par lettre de change, n'entraîne pas de novation et n'affecte pas les paiements en ce qui concerne le lieu de paiement, l'amende et la juridiction.
- h) À la conclusion du contrat, le client doit fournir les données de facturation correctes et les coordonnées de contact pour les questions et remarques concernant les paiements. Il incombe au client d'informer MALTA BELGIUM SA de tout changement.
- i) Les factures sont considérées comme acceptées, à moins qu'il n'y ait une objection écrite dans un délai de 7 jours. Les questions à propos des corrections administratives et de la refacturation après cette période, ne modifient pas les dates d'échéance initiales.



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

8 Livraison ou installation

Sauf convention contraire expresse et écrite entre les parties, la livraison ou l'installation des produits ou services achetés sera effectuée au plus tard 3 mois après qu'ils soient disponibles et prêts à être livrés ou installés chez MALTA BELGIUM SA.

Si celle-ci doit être prolongée à la demande du client, ces factures peuvent déjà être facturées et les frais liés à la prolongation de cette durée peuvent être facturés au client.

9 Retour ou échange

Le logiciel ne peut être ni repris ni échangé sans notre accord écrit.

10 Réserve de propriété

- a) Indépendamment du fait qu'elles aient été effectivement livrées ou installées, les marchandises restent la propriété de MALTA BELGIUM SA jusqu'au paiement intégral du prix d'achat.
- b) Avant le transfert de propriété visé à l'alinéa précédent, le client n'a pas le droit de mettre les marchandises en dépôt, de les modifier, de les aliéner ou de les grever de droits personnels ou réels au profit de tiers, ni d'en disposer d'une autre manière.
- c) Sauf convention contraire, MALTA BELGIUM SA conserve la propriété de toutes les marchandises vendues jusqu'à ce qu'elles aient été intégralement payées, intérêts et frais compris.
- d) Si le prix ou les échéances convenues n'ont pas été réglés à l'échéance, MALTA BELGIUM SA a le droit de résilier la vente, simplement en faisant connaître sa décision à cet égard et de réclamer les marchandises encore présentes chez le client contre présentation d'une note de crédit pour la valeur résiduelle de la marchandise.



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

Si MALTA BELGIUM SA installe et/ou met à disposition du client des solutions logicielles, MALTA BELGIUM SA reste l'unique propriétaire de tous les droits qui y sont attachés, à moins que ceux-ci ne soient la propriété d'un tiers et leur appartiennent.

En payant la licence nécessaire, les frais d'installation et le droit d'utilisation annuel, le client n'acquiert le droit d'utilisation qu'après paiement effectif et pour la durée précisée sur les factures.

En cas de résiliation de la collaboration ou de non-paiement des factures (dans les délais), tous les droits d'utilisation s'éteignent.

La propriété et les droits intellectuels ne sont en aucun cas transférés au client.

À moins qu'un accord supplémentaire ne soit conclu pour une assistance supplémentaire, les prix des logiciels incluent :

- Un coût unique couvrant l'installation, un droit de licence unique si cela est spécifié un processus d'implémentation et de formation.
- Une redevance périodique (annuelle, trimestrielle ou mensuelle) qui couvre le droit d'utilisation et garantit le fonctionnement continu des fonctionnalités (y compris la correction des bugs pour les problèmes provenant de MALTA BELGIUM SA) et les adaptations légales des fonctionnalités présentes au moment de l'achat.
- Un accès au service desk et à la documentation sur les logiciels.
- Tout autre support technique ou fonctionnel n'est jamais inclus, sauf indication contraire explicite par écrit.

11 Droit de propriété – licence

Tous les droits de propriété (y compris, mais sans s'y limiter, les droits d'auteur, les droits de brevet, les noms de marque, les secrets commerciaux, les méthodes, les procédures, le savoir-faire) relatifs aux biens et services de MALTA BELGIUM SA restent la propriété exclusive de MALTA BELGIUM SA et/ou du donneur de licence tiers. Sauf convention contraire expresse, le client qui obtient une licence pour des produits ou des services les acquerra pour un usage interne uniquement. Le client s'engage à respecter les conditions de la licence.



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

Les termes de la licence sont les suivants :

- a) Le droit du détenteur de licence d'utiliser le logiciel développé par MALTA BELGIUM SA est acquis par le paiement du prix convenu et ce pour la période payée. Ce droit est incessible, non exclusif mais personnel.
- b) Il est expressément entendu que cette licence ne s'applique pas à d'autres programmes ou fichiers, pas même ceux qui peuvent fonctionner à partir du logiciel MALTA BELGIUM SA. MALTA BELGIUM SA reste à tout moment propriétaire et auteur de son logiciel.
- c) Le programme mis à disposition du détenteur de licence est décrit dans sa version en vigueur dans le contrat et mentionné sur le bon de commande ou la facture.
- d) Toutes les lois fondamentales sur le droit et la protection de la propriété intellectuelle s'appliquent au logiciel de MALTA BELGIUM SA, ainsi que les lois sur la protection juridique des bases de données.
- e) Il est interdit de reproduire, modifier ou traduire les logiciels de MALTA BELGIUM SA sans l'autorisation écrite expresse de MALTA BELGIUM SA et de ses éventuels partenaires contractuels.

12 Transfert des risques

Le transfert des risques à l'acheteur a lieu au moment de la conclusion du contrat.

13 Réclamations - contestation de factures

Toute réclamation, par exemple concernant une non-conformité ou des vices apparents, doit être adressée par écrit à MALTA BELGIUM SA dans les 8 jours suivant la livraison ou l'installation des produits et en tout cas avant utilisation. A l'expiration du délai de 8 jours, les biens/services livrés sont considérés comme définitivement acceptés. La mise en service des biens avant la vente constitue également une acceptation et une approbation définitives des biens / services.



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

Les contestations/réclamations concernant les factures doivent être adressées à MALTA BELGIUM SA par lettre recommandée dans les 7 jours suivant la réception de la facture. Passé ce délai, la facture est considérée comme définitivement acceptée et le paiement est dû.

14 Responsabilité

- a) MALTA BELGIUM SA s'engage uniquement à une obligation de moyens, mais pas à une obligation de résultats, en ce qui concerne la livraison de biens, de services, de solutions logicielles et le développement de produits.
- b) MALTA BELGIUM SA n'accepte aucune responsabilité ni l'application d'indemnités pour retard de livraison ou d'exécution tardive des services.
- c) L'entrée dans les bâtiments et les terrains de MALTA BELGIUM SA se fait à vos risques et périls. En conséquence, MALTA BELGIUM SA ne pourra être tenue responsable des blessures ou dommages résultant d'accidents survenus sur ses sites ou dans ses bâtiments. Pas même si ces conséquences ne deviennent apparentes que plus tard.
- d) En aucun cas, MALTA BELGIUM SA ne pourra être tenue responsable par le client ou par des tiers de tout dommage direct, indirect ou consécutif dû à la perte de données ou à la perte de l'intégrité des données. Le client s'engage à faire une sauvegarde quotidienne (backup) de tous les fichiers et vérifier la qualité de la sauvegarde sauf si ces tâches sont explicitement incluses dans le service fourni par MALTA BELGIUM SA et font partie d'un prix supplémentaire.
- e) Toute responsabilité de MALTA BELGIUM SA est limitée à l'indemnisation des dommages directs causés au client et dans la mesure où le client prouve ce dommage.
- f) Le montant de l'indemnité est en outre en tout état de cause limité au montant du prix d'achat, et limitée au montant de son assurance responsabilité civile, sauf en cas de dol ou de négligence grave.
- g) MALTA BELGIUM SA n'est pas responsable, entre autres, mais sans s'y limiter : des dommages imprévisibles, consécutifs ou indirects, y compris, mais sans s'y limiter, la perte commerciale ou financière de clients, la perte d'informations, de données ou de programmes, d'actions ou de demandes faites par des tiers parties ou un manque à gagner.



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

- h) MALTA BELGIUM SA n'indemniserà pas les dommages causés par du matériel, des logiciels ou d'autres produits et/ou services fournis par des parties autres que MALTA BELGIUM SA ou les dommages causés par des produits fournis et/ou des services fournis par MALTA BELGIUM SA mais adaptés ou entretenus par des parties autres que MALTA BELGIUM SA.
- i) MALTA BELGIUM SA n'est pas responsable des défauts de fonctionnement des produits qu'elle fournit, tels que les logiciels, les installations, etc., qui résultent d'une incompatibilité avec le matériel ou d'autres produits.
- j) MALTA BELGIUM SA n'est pas responsable des dommages (directement ou indirectement) résultant de défauts de fonctionnement de produits autres que les produits de MALTA BELGIUM SA, même si ces produits sont d'une manière ou l'autre liés aux produits de MALTA BELGIUM SA.
- k) Toute demande d'indemnisation doit être adressée à MALTA BELGIUM SA par lettre recommandée dans les 8 jours suivant la manifestation du dommage.

15 Rupture du contrat

- a) Le contrat ne sera exécuté qu'après le versement de l'acompte.
- b) En outre, Malta BELGIUM SA se réserve le droit d'exiger le paiement de la partie déjà exécutée, même en cas d'exécution partielle du contrat, ainsi que d'exiger une garantie de bonne exécution du contrat. Si le client ne respecte pas ces conditions, MALTA BELGIUM SA est en droit, sans préjudice de ses autres droits tels que, entre autres, le droit de réclamer des dommages et intérêts, de suspendre la poursuite de l'exécution du contrat avec le client ou de résilier ou considérer les contrats avec le client comme dissous, et ce sans mise en demeure préalable et sans recours aux tribunaux.
- c) Aucune commande reçue et acceptée par MALTA BELGIUM SA ne peut être détruite sans notre accord écrit. MALTA BELGIUM SA se réserve le droit de réclamer une indemnité forfaitaire en cas d'annulation d'une commande s'élevant à 20% de la somme concernée et éventuellement un dédommagement supplémentaire si un début



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

de préparation ou d'exécution du contrat a déjà eu lieu ou si le dommage est manifestement plus important.

- d) En cas de non-paiement d'une facture, toutes les autres factures impayées, y compris celles non déjà échues, deviendront dues et exigibles.
- e) En cas de non-paiement, nous nous réservons le droit d'interrompre les livraisons, prestations et services.
- f) En cas de faillite, saisie ou insolvabilité apparente du client, MALTA BELGIUM SA se réserve le droit de considérer le contrat comme résilié de plein droit et sans préavis. Dans ces cas non limitatifs, le client n'a droit à aucun dédommagement.

16 Données personnelles

Le client accepte que ses données (nom, adresse, numéro de téléphone, etc.) soient traitées par MALTA BELGIUM SA dans une base de données à des fins contractuelles et commerciales. Le client se réserve le droit de demander ces informations et de les faire rectifier et se réserve également le droit de s'opposer à l'utilisation de ces informations, conformément aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 sur la protection de la vie privée, à des fins de marketing direct par MALTA BELGIUM SA ou par des tiers.

17 Garantie

L'installation, la configuration et les réglages du logiciel ne sont jamais couverts par la garantie et sont facturés au tarif horaire.

18 Droit applicable

Le contrat entre MALTA BELGIUM SA et le client est exclusivement régi par le droit belge.



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

19 Litiges

En cas de litige, seuls les Tribunaux de l'arrondissement d'Anvers sont compétents.

Molenberglei 8
B-2627 Schelle
T. 03 800 58 00
E-mail : servicedesk@caresolutions.be

www.caresolutions.be

SOFTWARE
CARE SOLUTIONS