

# CONTRAT DE SERVICE ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRIVEC

V5 – Dernière mise à jour : le 2021 03 30, par Henrik Larsson, CRO du groupe TRIVEC

Le présent contrat de service et ses conditions générales (le « contrat ») constituent un accord juridique entre, d'une part, T&V Holding AB, dont la société mère TRIVEC (« TRIVEC »), numéro d'entreprise 556709-7489, est représentée par TRIVEC SYSTEMS FRANCE pour la France, TRIVEC SYSTEMS SWEDEN pour la Suède et TRIVEC SYSTEMS BELGIUM pour la Belgique, et d'autre part, la personne physique ou morale (le « client ») utilisant les produits ou y accédant, que ce soit dans le cadre d'un abonnement payant ou d'un essai gratuit.

Veuillez lire attentivement le présent contrat avant d'accepter ces conditions. En acceptant ces conditions ou en utilisant le produit TRIVEC, selon l'événement qui se produira en premier, le client s'engage à respecter les conditions du présent contrat.

## TABLE DES MATIÈRES

1. Abonnement auX produitS TRIVEC .....	2
2. Octroi d'une licence en location (ABONNEMENT) .....	2
3. Restrictions relatives aux licences EN LOCATION .....	2
4. Durée du contrat.....	2
5. Frais et paiement .....	3
6. Informations confidentielles.....	3
7. Déclarations et indemnisation du client .....	3
8. Confidentialité .....	4
9. Soumissions .....	4
10. Services de tiers .....	4
11. Utilisation d'un SDK et d'une API.....	5
12. Activités de maintenance .....	5
13. Résiliation et suspension .....	5
14. Limites de responsabilité.....	5
15. Exclusion de garantie .....	6
16. Cession et contractants .....	6
17. Droit applicable, juridiction et honoraires d'avocat .....	6
18. Séparabilité, force majeure, contrat intégral, modifications .....	6
19. Dispositions diverses.....	7
20. Produits et services de TRIVEC .....	7
20.1 Assistance .....	7
20.2 Livraison.....	8
20.3 Logiciel TRIVEC.....	8
20.4 Achat de matériel.....	9
20.4.1. Garantie limitée.....	9
20.5 Location de matériel .....	9

21. Changements.....	9
22. ANNEXES.....	9
Droit applicable et entité adjudicatrice .....	9

## 1. ABONNEMENT AUX PRODUITS TRIVEC

Par la présente, le client accepte de louer ou d'acheter le ou les produits TRIVEC (nommés individuellement un « produit ») désignés sur le formulaire web dans le cadre d'un essai de produit ou dans la documentation d'abonnement (c.-à-d. le devis ou la facture) (l'« abonnement ») échangé(e) par les parties dans le cadre de l'acceptation du présent contrat par le client. Les produits spécifiques et les frais y afférant sont indiqués dans l'abonnement. Chaque produit peut inclure des mises à jour, des services basés sur le cloud, des services d'assistance, des applications ou de la documentation qui, le cas échéant, sont tous soumis aux conditions du présent contrat. TRIVEC peut à tout moment ajouter, modifier ou interrompre un quelconque élément des produits, à condition toutefois qu'un tel changement n'accroisse pas significativement les obligations du client ni ne réduise significativement ses droits en vertu du présent contrat.

Le client est responsable de toutes les mesures prises dans le cadre du présent contrat, qu'elles aient été prises par le client, ses employés ou un tiers.

## 2. OCTROI D'UNE LICENCE EN LOCATION (ABONNEMENT)

Pendant toute la durée de location des solutions TRIVEC, TRIVEC octroie au client une licence en location limitée, non exclusive, non transférable, révocable et ne pouvant pas faire l'objet d'une sous-licence, en vue d'utiliser et — dans le cas des produits TRIVEC autorisant des utilisateurs supplémentaires (comme indiqué ci-dessous dans les conditions spécifiques aux produits) — d'autoriser ces utilisateurs à utiliser les produits selon les conditions énoncées dans le présent contrat. Le client accepte que tous les droits, titres et intérêts relatifs aux droits de propriété intellectuelle sur les produits, ainsi que l'ensemble des modifications, extensions, scripts et autres travaux dérivés des produits fournis ou développés par TRIVEC restent la propriété exclusive de TRIVEC ou de ses donneurs de licence. TRIVEC se réserve tous les droits non accordés au client dans le cadre du présent contrat.

## 3. RESTRICTIONS RELATIVES AUX LICENCES EN LOCATION

Le client et les utilisateurs ne sont pas autorisés à (et ne peuvent pas autoriser un quelconque tiers à) : (1) décompiler, désassembler ou effectuer d'une quelconque façon de la rétro-ingénierie ni tenter de reconstruire ou de découvrir tout code source, idée sous-jacente, algorithme, format de fichier ou interface de programmation ou d'interopérabilité des produits, par quelque moyen que ce soit ; (2) diffuser des virus ou tout autre code informatique nuisible ou malveillant dans les produits ou par leur intermédiaire ; (3) adopter un quelconque comportement qui perturbe ou empêche l'utilisation et la jouissance des produits par un tiers ; (4) supprimer toute identification de produit, tout droit d'auteur ou tout autre avis des produits ; (5) vendre, louer, prêter, céder, transférer ou divulguer d'une quelconque façon les produits, en tout ou en partie, à un tiers ou lui accorder une sous-licence ou un accès ; (6) utiliser les produits à des fins de multipropriété, de bureau de service ou d'hébergement ou utiliser, revendre, distribuer ou transférer les produits à d'autres ou leur accorder une sous-licence ou leur permettre d'utiliser les produits au profit de tiers ; (7) modifier les produits en tout ou en partie, les intégrer dans ou avec d'autres logiciels ou créer une œuvre dérivée à partir de ceux-ci ; (8) utiliser les résultats ou d'autres renseignements générés par les produits à des fins autres que celles prévues par le présent contrat ; (9) utiliser les produits à des fins autres que l'usage commercial interne du client ; (10) utiliser des versions modifiées non autorisées des produits, en ce compris, mais sans s'y limiter, dans le but de créer un produit ou service similaire ou concurrentiel ou d'obtenir un accès non autorisé au produit ; ou (11) utiliser les produits d'une quelconque façon qui serait contraire aux lois locales, étatiques/provinciales, fédérales et étrangères applicables, en ce compris, mais sans s'y limiter, celles relatives à la vie privée, à la protection des données, aux communications électroniques et à la législation antispam. Sauf autorisation formulée explicitement dans le présent contrat, TRIVEC conserve tous les titres et droits sur les produits ainsi que sur l'ensemble des copies, dérivés et améliorations de ceux-ci, de même que sur toute la documentation et tous les matériels connexes.

## 4. DURÉE DU CONTRAT

La « durée initiale » du contrat désigne le nombre de mois que comprend la durée du contrat, comme l'indique l'abonnement commençant à la date précisée dans l'abonnement (la « date d'activation »). À l'expiration de la durée initiale et sauf mention contraire dans l'abonnement, le présent contrat sera automatiquement renouvelé pour une durée de six mois (nommée individuellement la « durée de renouvellement », la durée initiale et toutes les durées de renouvellement étant nommées collectivement la « durée »), et ce, jusqu'à sa résiliation par le client ou par TRIVEC au moyen d'une notification écrite adressée à l'autre partie au moins trente jours avant la fin de la durée initiale ou de la durée de renouvellement en cours, selon le cas. Dans le cas des produits faisant l'objet d'une licence d'essai, la durée du présent contrat se limite à la durée de la période d'essai indiquée dans l'abonnement. Sauf dans les cas énoncés à la section 13.1 ci-dessous, le client ne peut pas résilier le présent contrat avant l'expiration de la durée initiale. Après l'expiration de la durée initiale, TRIVEC peut augmenter les frais payables par le client en vertu du présent contrat moyennant un préavis écrit d'au moins 30 jours.

## 5. FRAIS ET PAIEMENT

Le client est tenu de payer à TRIVEC les frais annuels, trimestriels et/ou mensuels (les « frais ») figurant dans le devis, conformément au calendrier et à la devise précisés dans le devis. Sauf mention contraire, les prix convenus s'entendent hors TVA et autres taxes.

Si la mission de livraison est effectuée conformément au compte courant, une redevance à l'heure est versée en fonction du temps nécessaire à l'exécution de ladite mission. Dans le cas d'une facture courante avec un prix plafond, le fournisseur a droit à un paiement mensuel pour le travail effectué et communiqué, les coûts vérifiés et les dépenses approuvées. Le prix fixe désigne la redevance à payer, quel que soit le temps nécessaire au fournisseur pour l'exécution de la mission. À prix fixe, le fournisseur a droit à une compensation une fois le travail achevé ou conformément au plan de paiement convenu. Un nouveau prix plafond ou fixe est convenu par écrit en cas d'extension, de restriction ou de toute autre modification de la mission commandée et approuvée par le client, dont le fournisseur peut démontrer qu'elle entraîne des augmentations de coût pour le fournisseur, et lorsque les parties ont convenu d'un compte courant avec prix plafond ou fixe. Il en va de même pour les travaux complémentaires que le client a entraînés par erreur ou négligence. Dans ces cas, Trivec se réserve le droit de prendre les mesures nécessaires pour terminer l'installation dans un souci de qualité, et ces coûts seront facturés au client. Si un prix fixe a été conclu, aucun dédommagement n'est versé pour les dépenses engagées. Par ailleurs, les dépenses ne sont remboursées que si le coût a été vérifié et approuvé au préalable par le client. En cas de voyage commandé par le client, le fournisseur a droit à un dédommagement pour les frais et indemnités vérifiés. Le dédommagement est versé conformément aux règles actuelles de l'agence fiscale locale en matière d'indemnisation des frais de déplacement et de séjour. Le consultant est tenu de voyager d'une manière avantageuse pour le client. L'indemnisation des heures supplémentaires et du service d'astreinte ainsi que la compensation complémentaire pour le travail à des heures indues sont versées uniquement si les parties l'ont décidé de la sorte.

Tous les paiements et travaux supplémentaires sont effectués contre facture. Les services fournis sur comptabilisation du temps sont facturés selon une base continue, chaque mois civil. Sauf mention contraire, tous les prix sont indiqués dans la devise locale et s'entendent hors TVA. Sauf mention contraire, les paiements doivent être effectués dans les 30 jours à compter de la date de facturation. Tous les frais de location de logiciels et de matériel, ainsi que tous les services supplémentaires, sont facturés à l'avance sur une base mensuelle, trimestrielle ou annuelle. Tous les frais liés au matériel sont facturés à la signature de la commande. TRIVEC peut, à tout moment pendant la durée de renouvellement et moyennant un préavis de 30 jours, augmenter les frais de la liste de prix en cours. TRIVEC se réserve le droit de mettre fin à l'abonnement et de résilier le contrat après 10 jours si le client ne respecte pas ses engagements en vertu du présent contrat, y compris, mais sans s'y limiter, en cas de non-paiement de ses factures. TRIVEC se réserve le droit de facturer des frais administratifs supplémentaires si le client ne paie pas à l'échéance. D'une année à l'autre, TRIVEC peut réajuster ses prix en fonction de l'indice du coût de la main-d'œuvre pour l'indexation et l'ajustement des prix. Les informations seront indiquées sur la facture.

## 6. INFORMATIONS CONFIDENTIELLES

TRIVEC et le client (et ses utilisateurs) sont tenus de préserver la confidentialité de toutes les informations qu'ils reçoivent de l'autre partie en vertu ou dans le cadre du présent contrat, identifiées par la partie divulgateur comme étant exclusives et/ou confidentielles ou qui, en raison de la nature des circonstances entourant la divulgation, devraient être traitées de bonne foi comme étant exclusives et/ou confidentielles (« informations confidentielles »). Par ailleurs, TRIVEC et le client (et ses utilisateurs) ne feront aucun usage de ces informations confidentielles, sauf si cet usage s'avère nécessaire au respect de leurs obligations respectives en vertu des présentes conditions et pendant toute la durée du présent contrat. Chaque partie traitera les conditions générales du présent contrat de manière confidentielle. Toutefois, chaque partie peut, à titre confidentiel, divulguer ces informations à ses conseillers juridiques et financiers immédiats, dans la mesure où cette divulgation s'avère nécessaire dans le cadre de ses activités ordinaires. Nonobstant les dispositions qui précèdent, les restrictions énoncées ci-dessus ne s'appliqueront pas (1) aux informations précédemment connues de la partie destinataire sans référence aux informations confidentielles de la partie divulgateur, (2) aux informations qui sont ou deviennent publiquement connues sans que la partie destinataire ait commis un quelconque acte illicite, (3) aux informations développées indépendamment par l'une des parties, ou (4) aux informations dont la divulgation est requise en vertu de la législation applicable. Les dispositions qui précèdent n'empêchent pas non plus TRIVEC d'utiliser le nom et/ou la/les marque(s) commerciale(s) du client sur une base agrégée et anonyme, dans le cadre de son matériel de marketing et de formation ou dans ses données de client.

## 7. DÉCLARATIONS ET INDEMNISATION DU CLIENT

Le client déclare et garantit ce qui suit : à l'heure actuelle et pendant toute la durée du contrat, (1) le client est pleinement habilité à conclure le présent contrat, et le client ainsi que tous les utilisateurs sont pleinement habilités à utiliser les produits, (2) le client et tous les utilisateurs sont et demeureront conformes à toutes les lois et réglementations applicables à leurs activités liées au présent contrat, y compris, mais sans s'y limiter, aux lois relatives à la protection de la vie privée, et (3) si le client ou l'un de ses utilisateurs importe des listes dans les produits dans le but d'envoyer des communications électroniques (par ex., courriels, textes) à ces listes, ou recueille d'une quelconque façon des adresses électroniques dans le but d'envoyer des messages électroniques, ce dernier garantit que chaque personne figurant dans cette liste a préalablement choisi de recevoir des communications électroniques promotionnelles du client, et certifie que le contenu de ces communications émanant du client respecte les lois et règlements applicables. Le client est tenu d'indemniser, de défendre et de dégager de toute responsabilité TRIVEC, ses responsables, employés, agents et filiales contre l'ensemble des pertes, dépenses, responsabilités, dommages et coûts, y compris, mais sans s'y limiter, les honoraires d'avocats raisonnables (nommés conjointement les « coûts »), dans la mesure où ces coûts sont attribuables à la violation d'une quelconque déclaration, garantie ou obligation énoncée dans le présent contrat dans le chef du client ou de tout utilisateur, employé, sous-traitant indépendant ou filiale de celui-ci. Le client et chacun de ses utilisateurs s'engagent à respecter toutes les politiques de TRIVEC ainsi que toutes les lois, règles et réglementations relatives à l'utilisation des produits. Toute violation de la présente section peut entraîner la perte de fonctionnalités, voire la résiliation du compte du client. Le client indemniserà TRIVEC pour les coûts, amendes ou dommages encourus par TRIVEC en raison du non-respect de la présente section dans le chef du client ou de son utilisateur.

## 8. CONFIDENTIALITÉ

Les informations à caractère personnel que nous recueillons à propos de vous se limitent à celles couramment utilisées sur les cartes de visite, comme le nom, le titre, la société, l'adresse, l'adresse électronique et le numéro de téléphone. Dans certains cas, nous pouvons également vous demander des informations complémentaires liées à votre travail, comme le secteur d'activité et la taille de l'entreprise.

Par ailleurs, sur notre site, nous recueillons et stockons automatiquement certaines informations à l'aide de cookies et de technologies similaires, comme les adresses IP, la région, le type de navigateur et les informations d'utilisation.

Nous recueillons les informations que vous saisissez lorsque vous remplissez un formulaire sur notre site, par exemple pour réserver une démonstration, contacter nos services ou télécharger un fichier.

Vous pouvez visiter notre site sans fournir aucune information à caractère personnel. TRIVEC se sert de Google Analytics et de cookies pour améliorer son service et analyser l'utilisation de son site. Outre l'adresse IP, les informations que Google Analytics recueille sont principalement des données de trafic anonymes telles que les informations sur le navigateur, l'appareil et la langue. Les informations collectées sont principalement utilisées pour obtenir un aperçu global de l'utilisation du site.

Si vous choisissez de nous contacter lors de votre visite sur notre site web, vos informations personnelles seront enregistrées dans notre outil d'automatisation du marketing, ainsi que dans notre système CRM. Les informations que vous fournissez sont traitées et stockées pour nous permettre de vous contacter et de répondre à votre demande. Nous utilisons des cookies pour mieux comprendre vos préférences, afin d'améliorer votre expérience utilisateur lors de vos prochaines visites sur notre site web. Nous utilisons également des cookies pour collecter des informations sur le trafic et les interactions à des fins statistiques. Les données que nous recueillons sont utilisées en vue de personnaliser l'expérience de l'utilisateur et d'améliorer notre site web ainsi que notre service à la clientèle.

Nous incluons par ailleurs des scripts de tiers. Ces scripts peuvent être utilisés dans le cadre de publicités basées sur les intérêts pour d'autres services (comme Google, Facebook ou LinkedIn). Les informations que nous recueillons ne seront pas vendues, transférées ou divulguées à une quelconque autre entreprise sans votre consentement.

Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement et supprimer les cookies stockés. Pour ce faire, recherchez des informations sur la manière de les supprimer de votre navigateur et suivez les instructions. Nous respectons les pratiques établies conformément aux lois et réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel, en ce compris le règlement de l'UE sur la protection des données (RGPD).

Nous traitons vos données à caractère personnel sur la base juridique d'un intérêt légitime et, dans certains cas, avec le consentement des personnes qui visitent notre site web. Dans les cas où votre consentement est requis, nous vous le demanderons. Dans d'autres cas, nous pouvons traiter vos données à caractère personnel sur la base juridique d'une obligation contractuelle, par exemple, si vous faites partie de nos clients.

Vous avez à tout moment le droit de consulter les informations que nous avons stockées à votre propos. Pour ce faire, vous pouvez nous contacter par courrier électronique à l'adresse [privacy@TRIVEC.se](mailto:privacy@TRIVEC.se). Nous veillerons à ce que vous obteniez une copie de vos données. Dans ce cadre, nous pouvons vous demander de prouver votre identité pour des raisons de sécurité. Sauf demande contraire de votre part, nous vous enverrons les informations au format numérique.

Si vous pensez que les informations que nous détenons à propos de vous sont incorrectes ou obsolètes, veuillez nous contacter à l'adresse [privacy@TRIVEC.se](mailto:privacy@TRIVEC.se) afin que nous puissions les actualiser. Vous pouvez à tout moment exiger la suppression de vos données dans nos systèmes et notre registre. Si vous souhaitez que vos données soient supprimées de nos systèmes et de notre registre, veuillez nous contacter à l'adresse [privacy@TRIVEC.se](mailto:privacy@TRIVEC.se).

La politique de confidentialité de TRIVEC s'applique aux informations recueillies par l'intermédiaire de son site web. Cette version de la politique est applicable à partir du 11 novembre 2020 et jusqu'à nouvel ordre. Si vous avez des questions à propos de cette politique de confidentialité, veuillez nous contacter à l'adresse [privacy@TRIVEC.se](mailto:privacy@TRIVEC.se).

## 9. SOUMISSIONS

Le client accepte que tout le matériel qu'il fournit à TRIVEC, y compris, mais sans s'y limiter, les questions, commentaires, suggestions, idées, plans, notes, dessins, matériels originaux ou créatifs, ou n'importe quelle autre information concernant TRIVEC ou les produits, appartient exclusivement à TRIVEC, sans aucune obligation de reconnaître ou de dédommager le client, et ce, que ce matériel soit fourni par courriel, au moyen d'un formulaire de commentaires ou sous tout autre format.

## 10. SERVICES DE TIERS

Le client peut décider d'activer, d'utiliser un quelconque service tiers (tel que défini ci-dessous) ou d'y accéder. Le client accepte que l'utilisation de ces services tiers et l'accès à ceux-ci soient exclusivement régis par les conditions générales de ces services tiers, et que TRIVEC n'endosse aucune responsabilité et ne fait aucune déclaration quant à un quelconque aspect de ces services tiers, y compris, mais sans s'y limiter, leur contenu ou la manière dont ils traitent les données (en ce compris les données du client) ou toute interaction entre le client et le fournisseur de ces services tiers, et ce, que ces services tiers soient fournis par un tiers membre d'un programme partenaire de TRIVEC ou désigné par TRIVEC comme étant « certifié » ou « approuvé » par TRIVEC. Toute utilisation de services tiers par le client se fera exclusivement entre le client et le fournisseur tiers concerné. Le client renonce irrévocablement à toute réclamation à l'encontre de TRIVEC au sujet de ces services tiers.

TRIVEC décline toute responsabilité en cas de dommage ou de perte causé(e) ou prétendument causé(e) par ou en lien avec l'activation, l'accès à ou l'utilisation de ces services tiers par le client, ou la confiance du client dans les pratiques de confidentialité, les processus de sécurité des données ou d'autres politiques de ces services tiers. Lorsque la loi l'exige, TRIVEC signera une convention de traitement des données avec les parties concernées. Le terme « services tiers » désigne des produits, applications, services, logiciels, réseaux, systèmes, répertoires, sites web, bases de données et informations de tiers auxquels un ou plusieurs produits sont liés, auxquels le client peut se connecter ou pouvant être activés en parallèle avec un ou plusieurs produits.

## 11. UTILISATION D'UN SDK ET D'UNE API

TRIVEC met à disposition un SDK permettant de créer des intégrations pour la lecture et l'écriture à partir des systèmes de Trivec utilisant l'API. Trivec n'assume AUCUNE responsabilité pour les intégrations réalisées par d'autres que TRIVEC. Par ailleurs, TRIVEC ne peut garantir que les fonctionnalités de ses systèmes ne seront pas affectées par l'utilisation de l'API. Cette responsabilité incombe à l'intégrateur ou au client qui utilise l'intégration.

## 12. ACTIVITÉS DE MAINTENANCE

Il peut s'avérer nécessaire pour TRIVEC d'effectuer des réparations ou activités de maintenance programmées ou non, ou de réparer ou mettre à niveau le produit à distance, ce qui peut réduire temporairement la qualité des services ou entraîner une panne partielle ou complète du produit. TRIVEC s'efforcera d'effectuer ces réparations ou activités de maintenance à des moments qui perturberont le moins possible le travail du client. Au besoin, le client devra apporter son aide en vue d'effectuer les travaux de maintenance ou de réparation.

## 13. RÉSILIATION ET SUSPENSION

En cas de violation substantielle du présent contrat par l'une des parties, l'autre partie peut résilier le présent contrat en adressant à la partie en défaut un avis écrit précisant la nature de la violation de manière raisonnablement détaillée, ainsi que son intention de résilier le contrat (« avis de résiliation »). Si la partie en défaut ne remédie pas à la violation dans un délai de trente (30) jours suivant la remise de l'avis de résiliation, le présent contrat est automatiquement résilié. Nonobstant les dispositions qui précèdent, si le client enfreint une disposition importante du présent contrat, en ce compris les restrictions de licence de la section 3, les conditions de paiement de la section 5 ou les restrictions de confidentialité de la section 6, TRIVEC peut immédiatement suspendre ou résilier l'utilisation des produits par le client. Une telle suspension ne libère pas le client de ses obligations en vertu du présent contrat et ne lui donne pas droit à un quelconque remboursement des paiements effectués précédemment.

TRIVEC peut, immédiatement et sans préavis, suspendre l'accès du client aux produits si TRIVEC estime, à sa seule discrétion, que : (1) une telle suspension est requise par la loi; (2) le client a violé le présent contrat; (3) il existe un risque pour la sécurité ou la vie privée du client. Toute suspension de l'accès du client aux produits ne limitera ni n'abrogera les droits de TRIVEC de résilier le présent contrat ou l'accès du client aux produits.

Le client est tenu de cesser toute utilisation du/des produit(s) dès la résiliation du présent contrat. Nonobstant les dispositions qui précèdent, la résiliation du présent contrat par TRIVEC ne limite aucunement l'obligation du client de payer l'ensemble des frais applicables ni n'empêche TRIVEC d'exercer tout autre recours à sa disposition, en ce compris toute mesure injonctive. Les sections 3, 5, 6, 7, 9-14 et 16-20 resteront en vigueur après la résiliation du présent contrat, de même que toutes les autres dispositions censées demeurer en application en vertu de leurs conditions.

Le client comprend et accepte que TRIVEC n'exerce aucun contrôle sur le contenu des données traitées par TRIVEC pour le compte du client. Le client est tenu de prendre ses propres mesures pour maintenir une sécurité, une protection et une sauvegarde appropriées de ses données et logiciels, en ce compris de faire usage d'une sauvegarde et d'un archivage adéquats. Le client demeure responsable du traitement et de la gestion corrects des avis concernant les données à caractère personnel de ses clients. Le client comprend et accepte que TRIVEC n'est pas responsable d'une quelconque perte ou corruption des données du client ou d'autres logiciels. Le client accepte qu'après la résiliation du compte du client et/ou de l'utilisation du produit, TRIVEC puisse immédiatement désactiver le compte du client et supprimer les données du client. En outre, le client accepte que TRIVEC se dégage de toute responsabilité envers le client et envers un tiers pour toute résiliation de l'accès du client au produit ou pour la suppression des données du client.

## 14. LIMITES DE RESPONSABILITÉ

La responsabilité globale de TRIVEC et de ses filiales en vertu du présent contrat se limite aux frais payés par le client au cours de la période de trois mois précédant immédiatement la date à laquelle la réclamation engageant cette responsabilité a été formulée pour la première fois. Aucune partie ne sera responsable de quelconques dommages indirects, accessoires, consécutifs, spéciaux ou punitifs, de dommages-intérêts pour perte du fait de l'inexécution d'un contrat, de profits ou redevances manqué(e)s ou imputé(e)s, de données perdues ou du coût d'acquisition de biens ou de services de substitution, que ce soit dans le cadre d'une rupture de contrat, d'une garantie, d'un délit, d'un recours légal ou de toute obligation en découlant ou non et indépendamment du fait que l'une des parties ait informé ou ait été informée de la possibilité d'une telle perte ou d'un tel dommage, sauf en ce qui concerne (1) toute violation ou tout détournement intentionnel(le) ou délibéré(e) d'un quelconque droit de propriété intellectuelle de TRIVEC, de ses filiales ou de ses fournisseurs dans le chef du client, et (2) les obligations d'indemnisation du client en vertu du présent contrat, dans toute la mesure autorisée par la loi. Par la présente, le client renonce à toute réclamation selon laquelle ces exclusions le priveraient d'un recours adéquat. Les parties reconnaissent que les dispositions du présent article répartissent équitablement les risques entre elles au titre du présent contrat. Les parties reconnaissent que les limites énoncées dans la présente section font partie intégrante du montant des frais facturés en relation avec la mise à disposition des produits au profit du client

et que, si TRIVEC devait assumer une responsabilité autre que celle prévue dans les présentes, ces frais seraient forcément fixés à un niveau sensiblement plus élevé.

## OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES

Pour le **CLIENT**

Le client est seul responsable de:

- la génération des clôtures périodiques (selon la réglementation en vigueur)
- de la sauvegarde de sa base de données
- du maintien en état du matériel de stockage des données

Il est rappelé au client la nécessité de conserver ses données archivées/sécurisées selon la durée légale en vigueur.

Pour **TRIVEC**

**TRIVEC** s'engage à maintenir un système conforme à la réglementation fiscale en vigueur

## 15. EXCLUSION DE GARANTIE

Le client reconnaît (1) que TRIVEC ne peut garantir les résultats générés par les produits ni la disponibilité permanente des produits pour une utilisation sans interruption, et (2) que les produits sont fournis « en l'état » et « suivant les disponibilités », sans aucune déclaration, garantie ou condition de quelque nature que ce soit. En outre, TRIVEC décline par la présente toutes les conditions, déclarations et garanties, explicites ou implicites, légales ou autres, concernant les produits, y compris, mais sans s'y limiter, (a) toute garantie implicite de qualité marchande ou de compatibilité avec un usage particulier, (b) toute garantie implicite découlant de l'exécution du contrat, des affaires et des usages commerciaux, (c) toute garantie de propriété ou d'absence de contrefaçon ou (d) tout recours légal.

## 16. CESSION ET CONTRACTANTS

Le client ne peut céder aucun de ses droits ou obligations en vertu du présent contrat sans le consentement écrit préalable de TRIVEC. TRIVEC peut, sans le consentement préalable du client, céder ses droits et obligations en vertu du présent contrat. Sous réserve de ce qui précède, les dispositions du présent contrat sont contraignantes et s'appliquent au bénéfice non seulement des parties concernées, mais aussi de leurs successeurs et ayants droit. TRIVEC est libre d'exécuter tout ou partie du présent contrat par l'intermédiaire d'un ou de plusieurs sous-traitants.

## 17. DROIT APPLICABLE, JURIDICTION ET HONORAIRES D'AVOCAT

Le présent contrat est régi et interprété conformément au droit applicable. En cas de litige ou de réclamation découlant du présent contrat ou de sa violation ou de son interprétation ou s'y rapportant, les parties conviennent de se soumettre à la compétence exclusive et à la juridiction des tribunaux du pays fournisseur. Voir l'annexe « Droit applicable et entité adjudicatrice » de la section 22.

Par la présente, chaque partie renonce à toute défense fondée sur le défaut de compétence personnelle et de *forum non conveniens* dans le cadre de toute action intentée devant les tribunaux précités. Si TRIVEC obtient gain de cause dans toute action ou procédure (en ce compris de recouvrement) en vertu du présent contrat, TRIVEC sera en droit de recouvrer auprès du client, en plus de toute autre réparation, ses honoraires raisonnables d'avocat et d'autres experts, ainsi que les frais encourus dans le cadre de ladite action ou procédure. Toute réclamation, tout différend ou tout litige contractuel(le) ou délictuel(le), en vertu d'une loi ou d'un règlement ou autre, qu'il/elle soit préexistant(e), présent(e) ou futur(e) découlant de ou lié à ce qui suit : (a) le présent contrat ; (b) les services ou équipements fournis à TRIVEC ; (c) les déclarations orales ou écrites, ou les publicités ou promotions relatives au présent contrat ou aux services ou équipements ; ou (d) les relations qui résultent du présent contrat (collectivement la « réclamation »), sera réglé(e) par arbitrage, à l'exclusion des tribunaux. Cependant, chaque partie conserve le droit de demander une injonction ou toute autre mesure de redressement équitable devant un tribunal compétent pour empêcher l'infraction, le détournement ou la violation réel(le) ou potentiel(le) des droits d'auteur, des marques commerciales, des secrets commerciaux, des brevets ou autres droits de propriété intellectuelle d'une partie. Le client accepte de renoncer à tout droit qu'il pourrait avoir lui permettant d'intenter ou de participer à toute action collective ou procédure représentative contre TRIVEC en lien avec une quelconque réclamation et, le cas échéant, le client accepte également de se retirer de toute action collective ou procédure représentative contre TRIVEC. L'arbitrage sera mené par un seul arbitre, conformément aux lois et règles relatives à l'arbitrage commercial à Stockholm en vigueur à la date de l'avis.

## 18. SÉPARABILITÉ, FORCE MAJEURE, CONTRAT INTÉGRAL, MODIFICATIONS

Si une ou plusieurs des dispositions du présent contrat sont jugées invalides, illégales ou inapplicables à quelque égard que ce soit par un tribunal compétent, la validité, la légalité et l'applicabilité des autres dispositions du présent contrat n'en seront pas affectées. Aucune des parties ne sera réputée en défaut ou autrement responsable d'un retard ou d'un défaut d'exécution au titre du présent contrat (autre que les obligations de paiement) en raison d'un incendie, d'une catastrophe naturelle, d'un accident, d'une décision gouvernementale, d'une pénurie de matériaux ou de fournitures, d'un défaut de transport ou de communication ou de fournisseurs de biens ou de services ou de toute autre

cause, dans la mesure où celle-ci échappe au contrôle raisonnable de ladite partie. Le présent contrat constitue l'intégralité du contrat et de l'accord entre les parties concernant son objet et remplace l'ensemble des communications, déclarations, contrats et accords antérieurs ou actuels, écrits, électroniques ou oraux, entre les parties à ce sujet. TRIVEC peut à tout moment modifier le présent contrat moyennant notification. Toutes les conditions générales qui apparaissent au recto ou au verso d'un bon de commande, d'une reconnaissance ou d'une confirmation et qui sont différentes ou complémentaires à des conditions énoncées dans le présent contrat ne lient pas les parties, même si ces conditions ont été signées et retournées, sauf s'il est expressément indiqué que ces autres conditions générales prévalent sur les conditions contraires du présent contrat.

## 19. DISPOSITIONS DIVERSES

Le client a examiné, compris et accepté les conditions générales énoncées dans le présent contrat, et il a soit consulté un conseiller juridique avant de signer le présent contrat, soit sciemment renoncé à son droit de consulter un conseiller juridique avant ladite signature. Le client marque son accord en signant le devis à la main ou par voie numérique.

TRIVEC peut transmettre ses avis, déclarations et autres communications au client par courrier électronique, au moyen d'une publication sur son site ou par courrier ou service de livraison express. Les dispositions du présent contrat ne peuvent être interprétées à la défaveur de l'une des parties en raison de leur paternité. Les parties reconnaissent que le présent contrat doit être rédigé en anglais, que la version anglaise prévaut et que toute traduction est exclusivement fournie à titre d'information.

## 20. PRODUITS ET SERVICES DE TRIVEC

### 20.1 ASSISTANCE

TRIVEC fournit une assistance concernant le logiciel de TRIVEC et son utilisation conforme aux conditions du présent contrat ; cette assistance est incluse dans tous les abonnements au logiciel.

Le contrat d'assistance comprend l'assistance au client par courrier électronique et par téléphone, conformément à la liste de prix en vigueur à tout moment. L'assistance est disponible du lundi au jeudi de 8h30 à 18h et le vendredi de 8h30 à 17h, sauf les jours fériés. Un service d'astreinte est assuré le soir et le week-end, uniquement en cas de perturbations opérationnelles graves et si ce service s'avère essentiel au fonctionnement du système. Seul l'interlocuteur autorisé par le client a le droit de contacter le service d'assistance et de consigner les questions d'assistance. Une assistance étendue complémentaire peut être commandée et convenue séparément.

Tous les cas d'assistance sont consignés dans le système de gestion des cas de TRIVEC. Le système de gestion des cas permet de consigner tous les cas d'assistance signalés, et la personne à l'origine du signalement reçoit des informations en continu par courrier électronique. Le client accepte et s'assure que TRIVEC puisse accéder au système de test et/ou opérationnel du client, où la défaillance a été identifiée. Au besoin, le client aidera TRIVEC à fournir une description ainsi que des informations complémentaires concernant la question d'assistance et, si nécessaire, il contribuera à reproduire les erreurs qui sont apparues.

Toutes les questions d'assistance entrantes sont classées, hiérarchisées, catégorisées et attribuées en interne par TRIVEC. Tous les cas d'assistance sont classés selon les différents niveaux ci-dessous. TRIVEC aura recours à des ressources commerciales raisonnables en vue d'analyser et de traiter toute situation qui se présente dans les délais suivants. TRIVEC définit son temps de réponse en fonction du délai prévisible nécessaire à TRIVEC pour se pencher sur l'erreur après son signalement par le client. Au préalable, chaque cas d'assistance signalé doit être clairement défini, et toutes les informations demandées par TRIVEC doivent être spécifiées. Pour qu'une question d'assistance soit classée au niveau 0 ou 1, il est par ailleurs nécessaire que le client ait contacté TRIVEC par téléphone. Les questions d'assistance consignées en dehors du délai précisé au point 2 ci-dessus sont considérées comme ayant été signalées le jour ouvrable suivant, à partir duquel le délai de réponse est également calculé. Pour chaque cas d'assistance individuel, TRIVEC se réserve le droit de décider si un cas d'assistance doit être traité en priorité, que son traitement ait commencé ou non.

Les temps de réponse suivants s'appliquent pendant les heures normales de bureau.

<i>Niveau</i>	<i>Définition</i>	<i>Temps de réponse</i>
Niveau 0 — Critique	L'installation est en panne, et aucune solution disponible ne fonctionne. Situation empêchant le client de travailler avec des processus qui concernent son activité principale et qui sont nécessaires à son travail quotidien.	2 heures
Niveau 1 — Élevé	Toutes les situations décrites ci-dessous, qui empêchent le client d'utiliser des fonctionnalités critiques pour son entreprise, mais qui ne sont pas essentielles à son travail quotidien. Impossibilité de démarrer une fonctionnalité du système. Dysfonctionnements qui affectent les données de la base de données ou qui faussent la base de calcul d'autres fonctionnalités. Autres erreurs graves impossibles à contourner dans l'application.	4 heures
Niveau 2 — Normal	Toute fonctionnalité non critique pour l'entreprise, par exemple un problème plus sérieux de conception ou de temps de réponse.	20-40 heures
Niveau 3 — Faible	Erreurs plus simples pouvant être résolues d'autres manières.	40-60 heures
Niveau 4 — Nouvelle fonctionnalité	Demandes et suggestions que le client souhaite communiquer au fournisseur.	Réunion séparée

Pour chaque cas d'assistance individuelle, TRIVEC se réserve le droit de décider du type de solution à proposer au client et de la nécessité de scinder ou non un cas d'assistance en plusieurs cas distincts assortis de priorités différentes. De même, pour chaque cas d'assistance individuelle, TRIVEC se réserve à tout moment le droit de décider de l'ordre dans lequel les cas d'assistance de priorité équivalente doivent être traités. Selon la nature du cas d'assistance, TRIVEC peut choisir de résoudre le cas de différentes manières, par exemple en renvoyant à une prochaine version du produit, en proposant une solution temporaire ou alternative ou en prenant une autre mesure.

Priorité	Traitement
Niveau 0 — Critique	Le travail commence immédiatement dans l'ordre de réception. Si TRIVEC considère qu'une solution temporaire (ce qui peut s'avérer néfaste pour d'autres processus, mais non critique pour l'entreprise) constitue le moyen le plus rapide de résoudre le problème grave, TRIVEC peut opter pour une telle solution. Une solution à long terme peut alors être proposée dans une version ultérieure (ce qui peut s'avérer néfaste pour d'autres processus, mais non critique pour l'entreprise). Le client est tenu informé en permanence jusqu'à ce que l'erreur soit résolue.
Niveau 1 — Élevé	Le travail commence immédiatement dans l'ordre de réception. TRIVEC travaille de manière ininterrompue pour assurer la résolution du cas. Le client est tenu informé en permanence.
Niveau 2 — Normal	Classé comme priorité normale après que les cas de « niveau 0 et 1 » ont été résolus. Ces questions sont résolues dès que possible dans la pratique, et dans un délai raisonnable. Comme les cas de niveau 2 peuvent concerner des problèmes de conception et de temps de réponse, il est normal que leur résolution puisse prendre plus de temps. TRIVEC résout les problèmes progressivement.
Niveau 3 — Faible	Classé comme la priorité la plus faible. TRIVEC s'occupe des questions de niveau une fois les appels d'urgences et prioritaires résolus. Comme le système propose généralement des solutions alternatives, ces problèmes peuvent ne pas être résolus dans la version actuelle. Cependant, ils peuvent l'être dans une version ultérieure du système.
Niveau 4 — Nouvelle fonctionnalité	Gestion en dehors du flux d'assistance. TRIVEC parcourt le niveau 4 avec le client. Aucun délai n'est fixé pour ce type de cas.

Le contrat d'assistance ne couvre pas les circonstances suivantes :

Les défaillances du système engendrées par une utilisation incorrecte, les erreurs dues à un matériel inadéquat ou à une manipulation incorrecte du matériel, les modifications matérielles ou logicielles apportées au système sans la participation ou l'approbation de TRIVEC, les modifications du programme nécessaires en raison de changements législatifs ou externes sur lesquels TRIVEC n'exerce aucun contrôle.

Sauf convention contraire, tous les logiciels et/ou codes fournis par des tiers et intégrés au logiciel de TRIVEC et/ou livrés avec celui-ci doivent être pris en charge par le tiers concerné. Cette disposition s'applique également aux logiciels, extensions de serveur, systèmes d'exploitation et autres applications nécessaires à l'installation et à l'utilisation du logiciel de TRIVEC (configuration système).

Dans les cas où des logiciels, des applications ou d'autres applications de tiers sont utilisé(e)s pour communiquer avec le logiciel de TRIVEC, la responsabilité de TRIVEC en matière d'assistance se limite aux interfaces d'intégration documentées (API) que le fournisseur a développées ou fournies. Si l'intégration proprement dite est prise en charge par Trivec, celle-ci fera partie du présent contrat.

## 20.2 LIVRAISON

Le client doit fournir à TRIVEC un accès aux locaux, à l'équipement et à la documentation nécessaires à l'exécution de la mission. Le client est responsable de l'obtention des permis, avis et/ou exemptions nécessaires à la mise en œuvre de la mission. Les parties conviennent que le devis signé constitue l'indication du délai de livraison. Les parties conviennent que TRIVEC peut occasionnellement rédiger un ordre de travail spécifique pour la livraison, lequel doit être accepté par les deux parties.

TRIVEC informera le client par écrit si elle estime que certaines interventions ou actions impliquent une modification de l'étendue de la mission et, partant, une modification des spécifications ou du calendrier convenu(es). Les changements et ajouts aux spécifications et au calendrier convenus doivent être couchés par écrit et signés par les deux parties. Au besoin, les parties conviendront de l'organisation d'un projet et élaboreront un plan de projet. Le cas échéant, l'organisation et le plan du projet seront décrits dans le contrat de livraison établi par TRIVEC et approuvé par le client. Tout écart par rapport aux spécifications convenues s'avérant négligeable pour l'utilisation prévue du résultat et n'engendrant pas de désagrément pour le client n'aura aucun impact sur la date de livraison effective. Malgré cet écart, le résultat sera réputé conforme aux spécifications convenues. Les écarts visés dans la présente section seront corrigés par TRIVEC dans un délai raisonnable.

La date de livraison convenue désigne le jour où le résultat de la mission doit répondre aux spécifications convenues. La date de livraison convenue, l'heure d'une inspection de livraison et la durée d'une période d'inspection de livraison doivent être indiquées dans le calendrier. Les parties peuvent également s'entendre sur le contenu et la portée du contrôle de livraison.

Le jour de livraison effectif désigne la date à laquelle le résultat de la mission a été approuvé par écrit par le client, ou la date à laquelle la période de contrôle de livraison correspondant à 2 semaines ouvrables — en cas d'exécution du contrôle de livraison — se termine sans que le client émette de remarque justifiée concernant le résultat, ou la date à laquelle le résultat est conforme aux spécifications convenues après que le client a émis une remarque justifiée concernant le résultat, ou la date à laquelle un nouveau contrôle de livraison a été effectué, et où le client a confirmé par écrit que le résultat est conforme aux spécifications convenues, ou la date à laquelle le client met en service ledit résultat. En cas de modification du système informatique du client, la date de livraison effective implique le transfert du risque au client.

Un retard se produit lorsque la date de livraison effective survient après la date de livraison convenue, ou lorsque la date de livraison effective ne peut être déterminée. Si TRIVEC craint ou estime probable qu'un retard se produise, elle en informe le client. En même temps, TRIVEC informe le client de la raison dudit retard, ainsi que de la date à laquelle le résultat pourra être livré. Il n'y a pas de retard si TRIVEC est retardée ou empêchée dans l'exécution de sa mission en raison de circonstances qui dépendent du client. TRIVEC a le droit de prolonger le délai requis et d'obtenir une compensation pour les coûts supplémentaires engendrés par ce retard.

## 20.3 LOGICIEL TRIVEC

Le logiciel TRIVEC désigne un système standard évolutif dans le cadre duquel TRIVEC est responsable de la rétrocompatibilité du système. Toutefois, sa responsabilité ne s'étend qu'aux deux dernières versions déployées, ce qui signifie que le système doit être mis à niveau dans l'ordre de déploiement des nouvelles versions.

La responsabilité de TRIVEC en matière de rétrocompatibilité exclut les adaptations spécifiques au client qui ne sont pas comprises dans le logiciel TRIVEC ou qui ne sont pas développées par TRIVEC. Cependant, TRIVEC est tenue de s'assurer que les adaptations et modifications livrées par ses soins soient compatibles avec les autres livraisons de TRIVEC.

## 20.4 ACHAT DE MATÉRIEL

Si le client accepte d'acheter du matériel et des fournitures pour systèmes de caisse (le « matériel »), il devra payer le prix d'achat indiqué dans le devis, en ce compris les frais d'expédition/de maintenance, les droits de douane, les frais de courtage ainsi que toutes les taxes applicables en matière de vente, d'utilisation, d'harmonisation, de valeur ajoutée ou similaires. Le matériel sera expédié au client dès réception du paiement. Toute vente de matériel est définitive. Le client doit vérifier, dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception du matériel, que l'envoi est bien correct et complet, faute de quoi la garantie du produit sera inapplicable.

TRIVEC offre une garantie de 12 mois sur le matériel vendu.

### 20.4.1. Garantie limitée

En plus de toute garantie applicable du fabricant, TRIVEC garantit au client que le nouveau matériel sera exempt de tout défaut de fabrication et de matériaux pendant trente (30) jours à compter de la date à laquelle le matériel a été expédié au client en tant qu'utilisateur final initial (« période de garantie »). Cette garantie limitée n'est pas transférable. Pendant la période de garantie, TRIVEC peut, à sa seule discrétion, réparer ou remplacer le matériel sans frais de main-d'œuvre ni de pièces. Le matériel doit être retourné en bon état dans son emballage d'origine et inclure tous les composants connexes. Le client doit supporter tous les coûts en cas de matériel endommagé et/ou de composants manquants. Les frais de retour du matériel sont à la charge du client. Des frais de remise en stock peuvent également s'appliquer.

Après l'expiration de la période de garantie, le client doit contacter le fabricant pour toute réparation ou tout remplacement et respecter les procédures de retour de marchandises du fabricant. La garantie et les coordonnées du fabricant sont incluses dans le matériel.

La garantie limitée de TRIVEC ne s'applique pas : (1) à l'usure normale; (2) si le matériel a été ouvert, altéré ou réparé par une personne non autorisée par TRIVEC; (3) à tout dommage imputable à une mauvaise utilisation, à l'humidité ou à des liquides, à un accident, à un abus, à une négligence ou à une mauvaise application; (4) aux dommages physiques superficiels tels que les éraflures, bosses et autres changements cosmétiques; ou (5) dans le cadre d'une utilisation avec des produits ou services non fournis ou non autorisés par TRIVEC.

## 20.5 LOCATION DE MATÉRIEL

Si le client accepte la location de matériel en tant que service (par exemple, dans le cadre du produit Trivec Handy), ledit service inclut le droit d'utiliser le logiciel du produit, le matériel, ainsi que l'assistance liée à l'application. Si une défaillance dans le matériel ne peut être résolue à distance, le client doit envoyer l'appareil à l'adresse spécifiée. Trivec remplacera le matériel et enverra un autre appareil. Le service s'applique pour autant que le contrat soit valable et que le client paie pour le service. L'ensemble du matériel en location constitue la propriété de Trivec.

Le client s'engage à faire preuve de prudence lors de l'utilisation du matériel loué à Trivec et s'engage par ailleurs à le garder propre et sec et à l'utiliser de manière à réduire le risque d'endommagement de l'appareil. Trivec a le droit de facturer des frais supplémentaires au client en cas d'exploitation non conforme de l'appareil et de mauvaise conduite avérée. Les frais supplémentaires s'élèvent à 400 €. Le cas échéant, Trivec a également le droit de mettre un terme au contrat.

## 21. CHANGEMENTS

TRIVEC peut modifier unilatéralement les présentes conditions d'utilisation et de service. En cas de modification des présentes conditions d'utilisation, TRIVEC publiera les nouvelles conditions d'utilisation sur son site web. Si le client n'accepte pas une ou plusieurs modifications des conditions d'utilisation, il doit cesser d'utiliser les solutions de TRIVEC. Le client a le droit de mettre fin au contrat s'il n'accepte pas les conditions générales énoncées. Le client est tenu d'en informer Trivec dans les 30 jours et de mettre un terme au contrat dans le respect du délai de 6 mois prévu à la section 13 « Résiliation et suspension ».

## 22. ANNEXES

### Droit applicable et entité adjudicatrice

Localisation du client	Entité adjudicatrice	Droit applicable	Juridiction
Belgique	Trivec Systems Belgium SA	Droit belge	Tribunal de Turnhout
France	Trivec Systems SA	Droit français	Tribunal de Bordeaux
Suède	Trivec Systems AB	Droit suédois	Stockholms tingsrätt
Norvège	Trivec Systems AS	Droit suédois	Stockholms tingsrätt
Danemark	Trivec Systems A/S	Droit danois	Tribunal de Copenhague