

# CONDITIONS GÉNÉRALES IRIS IMS

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les offres, devis et contrats de services interentreprises et régissent la relations juridiques entre vous, en tant que client professionnel d'I.R.I.S. Solutions & Experts SA.

La partie « Dispositions générales » s'applique à toutes les offres, devis et contrats, complétés par un ou plusieurs modules axés sur les différentes formes de livraison et de services proposés par I.R.I.S. Solutions & Experts, à savoir :

- CLAUSES STANDARD POUR LES TRAITEMENTS
- LOGICIEL EN TANT QUE SERVICE (SAAS)
- LOGICIELS
- DÉVELOPPEMENT DE LOGICIELS ET DE SITES WEB
- MAINTENANCE DE LOGICIELS ET ASSISTANCE
- CONSEIL ET CONSULTANCE
- SERVICES DE DÉTACHEMENT
- EDUCATION ET FORMATION
- HÉBERGEMENT
- ACHAT D'ÉQUIPEMENT
- LOCATION D'ÉQUIPEMENT
- MAINTENANCE D'ÉQUIPEMENTS

Les dispositions contenues dans les modules spécifiques prévalent sur les dispositions générales.

# DISPOSITIONS GÉNÉRALES

## Article 1. Applicabilité

- 1.1 Les présentes conditions générales (ci-après également dénommées « les présentes conditions générales ») s'appliquent à toutes les offres et tous les contrats dans le cadre desquels I.R.I.S. Solutions & Experts NV/SA (ci-après dénommée « IRIS ») fournit au Client des biens et/ou des services de quelque nature et sous quelque dénomination que ce soit.
- 1.2 Les dérogations et les compléments aux présentes conditions générales ne sont valables que s'ils ont été convenus par écrit entre les parties.
- 1.3 L'applicabilité des conditions d'achat ou autres conditions du Client est expressément rejetée.
- 1.4 Si et dans la mesure où IRIS met à la disposition du Client des produits ou services de tiers ou lui en donne l'accès, les conditions (de licence ou de vente) des tiers concernés s'appliquent dans la relation entre IRIS et le Client, en dérogation aux dispositions divergentes des présentes conditions générales, à condition que l'applicabilité des conditions (de licence ou de vente) de ces tiers ait été communiquée par IRIS au Client et qu'une possibilité raisonnable ait été offerte de prendre connaissance de ces conditions.
- 1.5 Si et dans la mesure où les conditions des tiers visées à l'Article 1.4 s'avèrent inapplicables ou sont déclarées inapplicables pour quelque raison que ce soit dans la relation entre le Client et IRIS, les présentes conditions générales s'appliquent sans restriction.
- 1.6 Si une disposition des présentes conditions générales est nulle ou annulée, les autres dispositions des présentes conditions générales restent pleinement en vigueur. Dans ce cas, IRIS et le Client se concerteront afin de convenir de nouvelles dispositions ayant autant que possible le même sens que celles qui sont nulles ou annulées.
- 1.7 Sans préjudice des dispositions de l'Article 1.4, en cas de contradiction entre les accords conclus entre les parties, les dispositions des présentes conditions générales s'appliquent, sauf si les parties en ont expressément dérogé par écrit en se référant aux présentes conditions. En cas de contradiction entre les dispositions figurant dans les dispositions générales et les différents modules des présentes conditions, les dispositions spécifiques prévalent sur les dispositions génériques, sauf dérogation expresse.

## Article 2. Offres

- 2.1 Toutes les offres et autres communications d'IRIS sont sans engagement, sauf indication contraire écrite d'IRIS. Le client garantit l'exactitude et l'exhaustivité des informations fournies par lui ou en son nom à IRIS sur lesquelles IRIS a basé son offre, à l'exception des erreurs typographiques évidentes.

## Article 3. Prix et paiement

- 3.1 Tous les prix s'entendent hors « taxe sur la valeur ajoutée » (TVA) et autres taxes spécifiques aux produits ou services imposées par les pouvoirs publics. Tous les prix communiqués par IRIS sont en euros et le Client doit payer en euros.
- 3.2 Le Client ne peut tirer aucun droit ni aucune attente d'un devis ou d'un budget établi par IRIS, sauf accord contraire écrit entre les parties. Un budget communiqué par le Client ne vaut prix (fixe) convenu entre les parties que s'il a été expressément convenu par écrit.
- 3.3 Si, conformément au contrat, le Client se compose de plusieurs personnes physiques et/ou morales, chacune de ces personnes (morales) est solidairement responsable envers IRIS de l'exécution du contrat.
- 3.4 En ce qui concerne les prestations fournies par IRIS et les montants dus par le Client à ce titre, les données issues de l'administration d'IRIS constituent une preuve complète, sans préjudice du droit du Client de fournir une preuve contraire.
- 3.5 En cas d'obligation de paiement périodique du Client, IRIS peut, par écrit et conformément à l'indice ou à tout autre critère figurant dans le contrat, adapter les prix et tarifs en vigueur à la date mentionnée dans le contrat. Si le contrat ne prévoit pas expressément la possibilité d'ajuster les prix ou les tarifs, IRIS peut ajuster les prix et tarifs en vigueur par écrit, moyennant un préavis d'au moins trois mois. Si, dans ce dernier cas, le Client ne souhaite pas accepter l'ajustement, il est en droit de résilier le contrat par écrit dans les trente jours suivant la notification de l'ajustement, avec effet à la date à laquelle les nouveaux prix et/ou tarifs entreraient en vigueur.
- 3.6 Les parties fixent dans le contrat la ou les dates auxquelles IRIS facturera au Client la rémunération des prestations convenues. Les montants dus sont payés par le Client selon les conditions de paiement convenues ou mentionnées sur la facture. Le Client n'est pas en droit de suspendre un paiement ni de compenser les montants dus.
- 3.7 Si le Client ne paie pas les montants dus ou ne les paie pas dans les délais, il est redevable, sans qu'un rappel ou une mise en demeure ne soit nécessaire, des intérêts légaux pour retard de paiement dans les transactions commerciales sur le montant impayé. Si, après mise en demeure ou notification de défaut, le Client reste en défaut de paiement, IRIS peut céder la créance et le Client est alors tenu, outre le montant total dû, de rembourser tous les frais judiciaires et extrajudiciaires raisonnables, y compris tous les frais calculés par les experts externes engagés. Tout cela sans préjudice des autres droits légaux et contractuels d'IRIS.

## Article 4. Durée du contrat

- 4.1 Si et dans la mesure où le contrat entre les parties est un contrat à durée déterminée, celui-ci est conclu pour la durée convenue, à défaut de quoi la durée est d'un an.
- 4.2 La durée d'un contrat à durée déterminée est tacitement prolongée pour la durée initialement convenue, avec un maximum d'un an, sauf si le Client ou IRIS résilie le contrat par écrit en respectant un préavis de trois mois avant la fin de la période concernée.

## Article 5. Confidentialité

- 5.1 Le Client et IRIS veillent à ce que toutes les informations reçues de l'autre partie dont ils savent ou devraient raisonnablement savoir qu'elles sont de nature confidentielle restent secrètes. Cette interdiction ne s'applique pas si et dans la mesure où la communication des données concernées à un tiers est nécessaire en vertu d'une décision judiciaire, d'une disposition légale, sur la base d'une ordonnance légale d'une autorité publique ou pour la bonne exécution du contrat. La partie qui reçoit des données confidentielles ne les utilisera qu'aux fins pour lesquelles elles ont été fournies. Les données sont en tout état de cause considérées comme confidentielles si elles ont été désignées comme telles par l'une des parties.

- 5.2 Le client reconnaît que les logiciels mis à disposition par ou via IRIS ont toujours un caractère confidentiel et qu'ils contiennent des secrets commerciaux d'IRIS, de ses fournisseurs ou du fabricant des logiciels.

## **Article 6. Confidentialité et traitement des données**

- 6.1 Si IRIS estime que cela est pertinent pour l'exécution du contrat, le Client informera IRIS par écrit, sur demande, de la manière dont il s'acquitte de ses obligations en vertu de la législation en matière de protection des données à caractère personnel.
- 6.2 Le Client indemniserà IRIS contre toute réclamation émanant de personnes dont les données à caractère personnel sont ou seront traitées et pour lesquelles le Client est responsable en vertu de la loi, à moins que le Client ne prouve que les faits à l'origine de la réclamation sont imputables à IRIS.
- 6.3 La responsabilité des données (à caractère personnel) traitées par le Client dans le cadre de l'utilisation d'un service d'IRIS incombe au Client. Le client garantit à IRIS que le contenu, l'utilisation et/ou le traitement des données (à caractère personnel) ne sont pas illicites et ne portent pas atteinte aux droits d'un tiers. Le client indemniserà IRIS contre toute action en justice d'un tiers, pour quelque motif que ce soit, en rapport avec ces données (à caractère personnel) ou l'exécution du contrat.
- 6.4 Si IRIS, sur la base d'une demande ou d'une injonction compétente d'une autorité publique ou dans le cadre d'une obligation légale, effectue des travaux relatifs aux données (à caractère personnel) du Client, de ses employés ou de ses utilisateurs, tous les frais y afférents peuvent être facturés au Client.
- 6.5 Si IRIS, en tant que sous-traitant au sens de la législation sur la protection des données à caractère personnel, fournit des services au Client, le module « **Cluses standard pour le traitement des données** » s'applique également.

## **Article 7. Sécurité**

- 7.1 Si IRIS est tenu, en vertu du contrat, de fournir une forme de sécurité de l'information, cette sécurité répondra aux spécifications convenues par écrit entre les parties en matière de sécurité.
- 7.2 IRIS ne garantit pas que la sécurité des informations soit efficace en toutes circonstances. Si le contrat ne prévoit pas de mode de sécurité explicitement décrit, la sécurité répondra à un niveau qui, compte tenu de l'état de la technique, des coûts de mise en œuvre, de la nature, de l'étendue et du contexte des informations à sécuriser connus d'IRIS, des finalités et de l'utilisation normale de ses produits et services, ainsi que de la probabilité et de la gravité des risques prévisibles, n'est pas déraisonnable.
- 7.3 Les codes d'accès ou d'identification, certificats ou autres moyens de sécurité fournis au Client par ou au nom d'IRIS sont confidentiels et seront traités comme tels par le Client et ne seront communiqués qu'aux membres autorisés du personnel de l'organisation du Client.
- 7.4 IRIS est en droit de modifier les codes d'accès ou d'identification et les certificats attribués. Le Client est responsable de la gestion des autorisations et de la fourniture et du retrait en temps utile des codes d'accès et d'identification.
- 7.5 Si la sécurité ou les tests de sécurité concernent des logiciels, des équipements ou des infrastructures qui n'ont pas été fournis au Client par IRIS, le Client garantit que toutes les licences ou autorisations nécessaires ont été obtenues pour pouvoir fournir les services concernés. IRIS n'est pas responsable des dommages survenus dans le cadre de la prestation de ce service. Le client indemniserà IRIS contre toute action en justice, pour quelque motif que ce soit, en rapport avec la prestation de ce service.
- 7.6 IRIS est en droit d'adapter les mesures de sécurité de temps à autre si cela s'avère nécessaire en raison de l'évolution des circonstances.
- 7.7 Le client sécurisera ses systèmes et son infrastructure de manière adéquate et les maintiendra sécurisés de manière adéquate.
- 7.8 IRIS peut donner des instructions au Client en matière de sécurité dans le but de prévenir ou de minimiser les incidents ou les conséquences d'incidents susceptibles de compromettre la sécurité. Si le Client ne suit pas ou ne suit pas en temps utile les instructions d'IRIS ou d'un organisme public compétent, IRIS n'est pas responsable et le Client indemniserà IRIS pour les dommages qui pourraient en résulter.
- 7.9 IRIS est toujours autorisé à mettre en place des dispositifs techniques et organisationnels pour protéger les équipements, les fichiers de données, les sites web, les logiciels mis à disposition, les logiciels ou autres œuvres auxquels le Client a accès (directement ou indirectement), y compris en relation avec une limitation convenue du contenu ou de la durée du droit d'utilisation de ces objets. Le Client s'engage à ne pas supprimer ou contourner (ou faire supprimer ou contourner) ces mesures techniques.

## **Article 8. Réserve de propriété et de droits et suspension**

- 8.1 Toutes les marchandises livrées au Client restent la propriété d'IRIS jusqu'à ce que toutes les sommes dues par le Client à IRIS en vertu du contrat conclu entre les parties aient été intégralement payées à IRIS. Un Client agissant en tant que revendeur est autorisé à vendre et à livrer toutes les marchandises soumises à la réserve de propriété d'IRIS dans la mesure où cela est habituel dans le cadre de l'exercice normal de son activité.
- 8.2 Les conséquences en matière de droit des biens de la réserve de propriété d'un bien destiné à l'exportation sont régies par le droit de l'État de destination, si ce droit contient des dispositions plus favorables à IRIS.
- 8.3 Les droits sont, le cas échéant, accordés ou transférés au Client à condition que celui-ci ait payé toutes les sommes dues au titre du contrat.
- 8.4 IRIS peut conserver les données, documents, logiciels et/ou fichiers de données reçus ou réalisés dans le cadre du contrat, malgré une obligation existante de remise ou de transfert, jusqu'à ce que le Client ait payé toutes les sommes dues à IRIS.

## **Article 9. Transfert des risques**

- 9.1 Le risque de perte, de vol, de détournement ou d'endommagement des biens, des données (y compris : noms d'utilisateur, codes et mots de passe), documents, logiciels ou fichiers de données qui sont créés, fournis ou utilisés par le Client dans le cadre de l'exécution du contrat, est transféré au Client au moment où ceux-ci sont mis à la disposition effective du Client ou d'un auxiliaire du Client.

## **Article 10. Propriété intellectuelle**

- 10.1 Tous les droits de propriété intellectuelle sur les logiciels, sites web, fichiers de données, bases de données, équipements, matériel de formation, de test et d'examen ou autres matériels tels que les analyses, les conceptions, la documentation, les rapports, les devis, ainsi que le matériel préparatoire, appartiennent exclusivement à IRIS, à ses concédants de licence

ou à ses fournisseurs. Le Client obtient uniquement les droits d'utilisation qui sont expressément accordés dans les présentes conditions générales, dans le contrat conclu par écrit entre les parties et dans la loi. Le droit d'utilisation accordé au Client est non exclusif, non transférable, non cessible et non sous-licenciable.

- 10.2 Si IRIS est disposé à s'engager à céder un droit de propriété intellectuelle, un tel engagement ne peut être pris que par écrit et de manière expresse. Si les parties conviennent par écrit qu'un droit de propriété intellectuelle sur des logiciels, sites web, fichiers de données, équipements, savoir-faire ou autres œuvres ou matériaux, cela n'affecte pas le droit ou la possibilité pour IRIS d'utiliser et/ou d'exploiter sans aucune restriction à d'autres fins, pour elle-même ou pour des tiers, les composants, conceptions, algorithmes, documentations, œuvres, protocoles, normes et autres éléments similaires qui sont à la base de ce développement. IRIS a également le droit d'utiliser et/ou d'exploiter sans aucune restriction à d'autres fins, pour elle-même ou pour des tiers, les principes généraux, les idées et les langages de programmation utilisés pour la fabrication ou qui sont à la base du développement de tout travail. De même, le transfert d'un droit de propriété intellectuelle n'affecte pas le droit d'IRIS de réaliser, pour son propre compte ou pour le compte d'un tiers, des développements similaires ou dérivés de ceux qui ont été ou sont réalisés pour le compte du Client.
- 10.3 Le Client s'engage à ne pas supprimer ou modifier (ou faire supprimer ou modifier) toute mention relative au caractère confidentiel ou aux droits d'auteur, marques, noms commerciaux ou tout autre droit de propriété intellectuelle figurant dans les logiciels, sites web, fichiers de données, équipements ou matériels.
- 10.4 IRIS indemniserà le Client contre toute réclamation d'un tiers fondée sur le fait que les logiciels, sites web, fichiers de données, équipements ou autres matériaux développés par IRIS elle-même enfreignent un droit de propriété intellectuelle de ce tiers, à condition que le Client informe immédiatement IRIS par écrit de l'existence et du contenu de la réclamation et laisse entièrement à IRIS le soin de régler l'affaire, y compris la conclusion d'éventuels accords. À cette fin, le Client accordera à IRIS les pouvoirs, informations et coopération nécessaires pour se défendre contre ces réclamations. Cette obligation d'indemnisation prend fin si l'infraction reprochée est liée (i) à des travaux ou matériaux mis à la disposition d'IRIS par le Client pour utilisation, traitement, transformation ou maintenance, ou (ii) à des modifications que le Client a apportées ou fait apporter sans l'autorisation écrite d'IRIS dans les logiciels, sites web, fichiers de données, équipements ou autres travaux ou matériaux. S'il est irrévocablement établi en justice que les logiciels, sites web, fichiers de données, équipements ou autres matériaux développés par IRIS elle-même enfreignent un droit de propriété intellectuelle appartenant à un tiers ou si, de l'avis d'IRIS, il existe une probabilité raisonnable qu'une telle infraction se produise, IRIS veillera, si possible, à ce que le Client puisse continuer à utiliser les logiciels, sites web, fichiers de données, équipements ou matériaux livrés ou d'autres logiciels, sites web, fichiers de données, équipements ou matériaux fonctionnellement équivalents. Toute autre obligation d'indemnisation de la part d'IRIS pour violation d'un droit de propriété intellectuelle d'un tiers est exclue.
- 10.5 Le Client garantit qu'aucun droit de tiers ne s'oppose à la mise à disposition d'IRIS d'équipements, de logiciels, de matériel destiné à des sites web, de fichiers de données et/ou d'autres matériels, de conceptions et/ou d'autres œuvres à des fins d'utilisation, de maintenance, de traitement, d'installation ou d'intégration, y compris la possession des licences appropriées. Le Client indemniserà IRIS contre toute réclamation d'un tiers fondée sur le fait que cette mise à disposition, utilisation, maintenance, modification, installation ou intégration enfreint un droit quelconque de ce tiers.
- 10.6 IRIS n'est en aucun cas tenu d'effectuer une conversion de données, sauf si cela a été expressément convenu par écrit avec le Client.
- 10.7 IRIS est en droit d'utiliser le logo, l'image de marque ou le nom du Client dans sa communication externe.

## **Article 11. Exécution des services**

- 11.1 IRIS s'efforcera, dans la mesure du possible, d'exécuter les services avec soin, le cas échéant conformément aux accords et procédures convenus par écrit avec le Client. Tous les services d'IRIS sont exécutés sur la base d'une obligation de moyens, sauf si et dans la mesure où IRIS s'est expressément engagée à obtenir un résultat dans le contrat écrit et que le résultat en question est décrit avec suffisamment de précision dans le contrat.
- 11.2 IRIS n'est pas responsable des dommages ou des frais résultant de l'utilisation ou de l'abus des codes d'accès ou d'identification, des certificats ou d'autres moyens de sécurité, sauf si l'abus est la conséquence directe d'une intention délibérée ou d'une négligence consciente de la direction d'IRIS.
- 11.3 Si le contrat a été conclu en vue de son exécution par une personne déterminée, IRIS est toujours en droit de remplacer cette personne par une ou plusieurs personnes ayant des qualifications identiques et/ou similaires.
- 11.4 IRIS n'est pas tenu de suivre les instructions du Client dans l'exécution de ses services, en particulier si ces instructions modifient ou complètent le contenu ou l'étendue des services convenus. Toutefois, si de telles instructions sont suivies, les travaux concernés seront rémunérés conformément aux tarifs habituels d'IRIS.

## **Article 12. Obligations d'information et autres obligations de coopération**

- 12.1 Les parties reconnaissent que la réussite des travaux dans le domaine des technologies de l'information et de la communication dépend d'une coopération mutuelle correcte et opportune. Le Client apportera toujours toute la coopération raisonnable en temps utile.
- 12.2 Le client garantit l'exactitude et l'exhaustivité des données, informations, conceptions et spécifications fournies par lui ou en son nom à IRIS. Si les données, informations, conceptions ou spécifications fournies par le client contiennent des inexactitudes connues d'IRIS, IRIS se renseignera à ce sujet auprès du client.
- 12.3 Dans un souci de continuité, le Client désignera une ou plusieurs personnes de contact qui agiront en tant que telles pendant toute la durée des travaux d'IRIS. Les personnes de contact du Client disposeront de l'expérience nécessaire, d'une connaissance spécifique du sujet et d'une bonne compréhension des objectifs souhaités par le Client.
- 12.4 Le Client assume le risque lié à la sélection des biens, marchandises et/ou services à fournir par IRIS. Le Client veille en permanence à ce que les exigences en matière de performance soient correctes et complètes. Les dimensions et les données mentionnées dans les dessins, illustrations, catalogues, sites web, devis, matériel publicitaire, fiches de normalisation, etc. ne sont pas contraignantes pour IRIS, sauf indication contraire expresse de la part d'IRIS.
- 12.5 Si le Client fait appel à du personnel et/ou à des auxiliaires pour l'exécution du contrat, ce personnel et ces auxiliaires disposeront des connaissances et de l'expérience nécessaires. Si des collaborateurs d'IRIS effectuent des travaux sur le site du Client, ce dernier mettra à leur disposition, en temps utile et gratuitement, les installations nécessaires, telles qu'un espace de travail équipé d'ordinateurs et d'une connexion réseau. IRIS n'est pas responsable des dommages ou des frais résultant d'erreurs de transmission, de pannes ou de l'indisponibilité de ces installations, sauf si le Client prouve que ces dommages ou frais résultent d'une intention délibérée ou d'une négligence consciente de la direction d'IRIS.

- 12.6 L'espace de travail et les installations seront conformes à toutes les exigences légales. Le Client garantit IRIS contre toute réclamation de tiers, y compris les employés d'IRIS, qui subissent des dommages liés à l'exécution du contrat résultants d'actes ou d'omissions du Client ou de situations dangereuses au sein de son organisation. Le Client communiquera les règles internes, d'information et de sécurité en vigueur au sein de son organisation aux employés déployés par IRIS avant le début des travaux.
- 12.7 Le client est responsable de la gestion, y compris le contrôle des paramètres, de l'utilisation des produits fournis et/ou des services prestés par IRIS, ainsi que de la manière dont les résultats des produits et services sont utilisés. Le client est également responsable de la formation des utilisateurs et de l'utilisation par ceux-ci.
- 12.8 Le client se chargera lui-même de fournir l'équipement, l'infrastructure et les logiciels de support nécessaires et d'installer, de configurer, de paramétrer et de régler et, si nécessaire, adapter et maintenir à jour l'équipement, les autres logiciels (auxiliaires) et l'environnement d'utilisation utilisés à cet effet, et assurer l'interopérabilité souhaitée par le Client.

### **Article 13. Groupes de projet et de pilotage**

- 13.1 Lorsque les deux parties participent à un groupe de projet ou de pilotage avec un ou plusieurs collaborateurs qu'elles ont désignés, la communication d'informations se fera de la manière convenue pour le groupe de projet ou de pilotage.
- 13.2 Les décisions prises dans un groupe de projet ou un comité de pilotage auquel les deux parties participent n'engagent IRIS que si la prise de décision est conforme à ce qui a été convenu par écrit entre les parties ou, à défaut d'accord écrit à ce sujet, si IRIS a accepté les décisions par écrit. IRIS n'est jamais tenu d'accepter ou d'exécuter une décision s'il estime que celle-ci est incompatible avec le contenu et/ou la bonne exécution du contrat.
- 13.3 Le Client garantit que les personnes qu'il a désignées pour faire partie d'un groupe de projet ou d'un comité de pilotage sont habilitées à prendre des décisions contraignantes pour le Client.

### **Article 14. Délais**

- 14.1 IRIS s'efforce dans la mesure du raisonnable de respecter autant que possible les délais (de livraison) et/ou les dates (de livraison) mentionnés par lui-même ou convenus entre les parties, qu'ils soient ou non des délais ou dates limites. Les dates intermédiaires (de livraison) mentionnées par IRIS ou convenues entre les parties sont toujours considérées comme des dates cibles, elles ne lient pas IRIS et ont toujours un caractère indicatif.
- 14.2 Si un délai risque d'être dépassé, IRIS et le Client se concerteront afin de discuter des conséquences de ce dépassement sur la suite du planning.
- 14.3 Dans tous les cas, y compris lorsque les parties ont convenu d'un délai (de livraison) ou d'une date (de livraison) limite, IRIS ne sera en défaut pour cause de dépassement du délai qu'après que le Client l'aura mis en demeure par écrit, en lui accordant un délai raisonnable pour remédier au manquement et que ce délai raisonnable aura expiré. La mise en demeure doit contenir une description aussi complète et détaillée que possible du manquement, afin qu'IRIS soit en mesure de réagir de manière adéquate.
- 14.4 S'il a été convenu que l'exécution des travaux convenus se ferait par étapes, IRIS est en droit de reporter le début des travaux appartenant à une étape jusqu'à ce que le Client ait approuvé par écrit les résultats de l'étape précédente.
- 14.5 IRIS n'est pas lié par une date (de livraison) ou un délai (de livraison) limite si les parties ont convenu d'une modification du contenu ou de l'étendue du contrat (travaux supplémentaires, modification des spécifications, etc.) ou d'une modification de l'approche de l'exécution du contrat, ou si le Client ne respecte pas ses obligations contractuelles ou ne les remplit pas à temps ou pas intégralement. Le fait que des travaux supplémentaires (ou la demande de travaux supplémentaires) surviennent pendant l'exécution du contrat ne constitue en aucun cas un motif de résiliation ou de dissolution du contrat pour le Client.

### **Article 15. Résiliation et dissolution du contrat**

- 15.1 Chacune des parties n'est habilitée à résilier le contrat en raison d'un manquement imputable à l'exécution du contrat que si l'autre partie, toujours après une mise en demeure écrite aussi détaillée que possible fixant un délai raisonnable pour remédier au manquement, manque de manière imputable à l'exécution d'obligations essentielles du contrat. Les obligations de paiement du Client et toutes les obligations de coopération et/ou de fourniture d'informations par le Client ou un tiers engagé par le Client sont dans tous les cas considérées comme des obligations essentielles du contrat.
- 15.2 Si, au moment de la résiliation, le Client a déjà reçu des prestations dans le cadre de l'exécution du contrat, ces prestations et les obligations de paiement qui y sont liées ne feront pas l'objet d'une annulation, sauf si le Client prouve qu'IRIS est en défaut pour la partie essentielle de ces prestations. Les montants facturés par IRIS avant la résiliation en rapport avec ce qu'il a déjà dûment exécuté ou livré dans le cadre de l'exécution du contrat restent dus sans préjudice des dispositions de la phrase précédente et deviennent immédiatement exigibles au moment de la résiliation.
- 15.3 Si un contrat qui, de par sa nature et son contenu, ne prend pas fin à son terme, a été conclu pour une durée indéterminée, il peut être résilié par chacune des parties après consultation et en indiquant les motifs par écrit. Si aucun délai de préavis n'a été convenu entre les parties, un délai raisonnable doit être respecté lors de la résiliation. IRIS ne sera jamais tenu à une quelconque indemnisation en raison de la résiliation.
- 15.4 Le client n'est pas en droit de résilier prématurément un contrat de mission conclu pour une durée déterminée ou un contrat qui prend fin par son exécution.
- 15.5 Chacune des parties peut résilier le contrat sans mise en demeure, avec effet immédiat, en tout ou en partie, par écrit, si la partie adverse - à titre provisoire ou non - bénéficie d'un sursis de paiement, si une procédure de faillite est engagée à l'encontre de l'autre partie, si l'entreprise de l'autre partie est liquidée ou dissoute de manière irréversible, sauf en cas de reconstruction ou de fusion d'entreprises. IRIS peut également résilier le contrat sans préavis, avec effet immédiat, en tout ou en partie, si le contrôle décisif sur l'entreprise du Client change directement ou indirectement. En raison de la résiliation visée dans le présent paragraphe, IRIS n'est en aucun cas tenu de rembourser les sommes déjà perçues ni de verser des dommages-intérêts. Si le Client est irrévocablement en état de faillite, le droit du Client d'utiliser les logiciels, sites web et autres mis à sa disposition, ainsi que le droit du Client d'accéder et/ou d'utiliser les services d'IRIS, prennent fin sans qu'une résiliation de la part d'IRIS soit nécessaire.

### **Article 16. Responsabilité d'IRIS**

- 16.1 La responsabilité totale d'IRIS pour des manquements imputables dans l'exécution du contrat ou sur quelque fondement juridique que ce soit, y compris expressément tout manquement dans l'exécution d'une obligation de garantie ou d'indemnisation convenue avec le Client, est limitée à l'indemnisation des dommages tels que décrits dans le présent article.

- 16.2 Les dommages directs sont limités au montant maximal du prix convenu pour ce contrat (hors TVA). Si le contrat est principalement un contrat à durée indéterminée d'une durée supérieure à un an, le prix convenu pour ce contrat est fixé au total des rémunérations (hors TVA) convenues pour un an. En aucun cas, la responsabilité totale d'IRIS pour les dommages directs, quel qu'en soit le motif juridique, ne dépassera toutefois 500 000 € (cinq cent mille euros).
- 16.3 Les dommages résultant d'un décès, d'un préjudice corporel ou d'un dommage matériel sont limités à 1 250 000 € (un million deux cent cinquante mille euros).
- 16.4 Les dommages indirects, les dommages consécutifs, le manque à gagner, pertes d'économies, atteinte à la réputation, dommages dus à l'interruption d'activité, dommages résultant de réclamations de clients du Client, dommages liés à l'utilisation de biens, de matériaux ou de logiciels de tiers prescrits par le Client à IRIS et dommages liés au recours à des fournisseurs prescrits par le Client à IRIS sont exclus. La responsabilité d'IRIS en cas de mutilation, de destruction ou de perte de données ou de documents est également exclue.
- 16.5 Les exclusions et limitations de responsabilité d'IRIS décrites aux paragraphes 16.2 à 16.4 n'affectent en rien les autres exclusions et limitations de responsabilité d'IRIS décrites dans les présentes conditions générales.
- 16.6 Les exclusions et limitations visées aux paragraphes 16.2 à 16.5 sont caduques si et dans la mesure où le dommage résulte d'une intention délibérée ou d'une négligence consciente de la direction d'IRIS.
- 16.7 À moins que l'exécution par IRIS soit définitivement impossible, la responsabilité d'IRIS pour manquement imputable à l'exécution d'un contrat ne naît que si le Client met IRIS en demeure par écrit sans délai, en fixant un délai raisonnable pour remédier au manquement, et si IRIS continue, même après ce délai, à manquer de manière imputable à ses obligations. La mise en demeure doit contenir une description aussi complète et détaillée que possible du manquement, afin de permettre à IRIS de réagir de manière adéquate.
- 16.8 Pour pouvoir prétendre à une indemnisation, le Client doit toujours signaler le dommage par écrit à IRIS dès que possible après sa survenance. Toute demande d'indemnisation à l'encontre d'IRIS expire au bout de vingt-quatre mois après la survenance du dommage, sauf si le Client a intenté une action en justice pour obtenir réparation avant l'expiration de ce délai.
- 16.9 Le Client indemniserà IRIS contre toute réclamation de tiers pour responsabilité du fait des produits résultant d'un défaut dans un produit ou un système livré par le Client à un tiers et qui comprenait également des équipements, des logiciels ou d'autres matériaux fournis par IRIS, sauf si et dans la mesure où le Client prouve que le dommage a été causé par ces équipements, logiciels ou autres matériaux.
- 16.10 Le Client reconnaît et accepte qu'IRIS puisse faire appel à des auxiliaires, toute personne physique ou morale chargée par IRIS de l'exécution d'une obligation contractuelle, y compris, mais sans s'y limiter, des employés, des administrateurs, des sous-traitants et d'autres personnes désignées, dans le cadre de l'exécution de ses obligations contractuelles. Les parties conviennent expressément que les auxiliaires d'IRIS ne peuvent être tenus responsables de manière extracontractuelle par le Client pour les dommages résultant du non-respect des obligations contractuelles par IRIS. Cette exclusion s'applique sauf en cas de faute intentionnelle ou d'atteinte à l'intégrité physique ou psychique d'une personne, comme prévu à l'Article 6.3 du Code civil. Le Client renonce par la présente à tout droit d'intenter directement une action extracontractuelle contre les auxiliaires de l'entreprise. Cette disposition ne porte pas atteinte à la responsabilité d'IRIS telle que visée dans le présent article.
- 16.11 Les dispositions du présent article ainsi que toutes les autres limitations et exclusions de responsabilité mentionnées dans les présentes conditions générales s'appliquent également en faveur de toutes les personnes (morales) auxquelles IRIS et ses fournisseurs font appel dans le cadre de l'exécution du contrat.

## **Article 17. Force majeure**

- 17.1 Aucune des parties n'est tenue de respecter une quelconque obligation, y compris toute obligation de garantie légale et/ou convenue, si elle en est empêchée par un cas de force majeure. Par force majeure de la part d'IRIS, on entend notamment : (i) la force majeure des fournisseurs d'IRIS, (ii) le non-respect des obligations des fournisseurs prescrites par le Client à IRIS, (iii) la défectuosité des biens, équipements, logiciels ou matériaux de tiers dont l'utilisation a été prescrite par le Client à IRIS, (iv) les mesures gouvernementales, (v) les pannes d'électricité, (vi) les pannes d'Internet, des réseaux de données ou des installations de télécommunication, (vii) la criminalité (cybercriminalité), le vandalisme (cybervandalisme), la guerre ou le terrorisme et (viii) les problèmes généraux de transport.
- 17.2 Si une situation de force majeure dure plus de soixante jours, chacune des parties a le droit de résilier le contrat par écrit. Dans ce cas, les prestations déjà fournies en vertu du contrat seront facturées au prorata, sans que les parties ne se doivent quoi que ce soit l'une à l'autre.

## **Article 18. Accord de niveau de service**

- 18.1 Les éventuels accords concernant un niveau de service (Service Level Agreement) ne sont conclus que par écrit et de manière explicite. Le client informera toujours IRIS sans délai de toutes les circonstances qui ont ou peuvent avoir une influence sur le niveau de service et sa disponibilité.
- 18.2 Si des accords ont été conclus concernant un niveau de service, la disponibilité des logiciels, des systèmes et des services connexes sera toujours mesurée de manière à ne pas tenir compte des interruptions annoncées à l'avance par IRIS pour cause de maintenance préventive, corrective, adaptative, ou d'autres formes de service, ainsi que des circonstances indépendantes de la volonté d'IRIS. Sauf preuve contraire fournie par le Client, la disponibilité mesurée par IRIS fera foi.

## **Article 19. Sauvegarde**

- 19.1 Si la prestation de services au Client en vertu du contrat comprend la réalisation de sauvegardes des données du Client, IRIS effectuera une sauvegarde complète des données du Client en sa possession, en tenant compte des périodes convenues par écrit et, à défaut, une fois par semaine. En l'absence d'accord sur la durée de conservation, IRIS conservera la sauvegarde pendant la durée habituelle chez IRIS. IRIS conservera la sauvegarde avec le soin d'un bon père de famille.
- 19.2 Le Client reste responsable du respect de toutes les obligations légales d'administration et de conservation qui lui incombent.

## **Article 20. Modifications et travaux supplémentaires**

- 20.1 Si, à la demande ou avec l'accord préalable du client, IRIS a effectué des travaux ou d'autres prestations qui ne relèvent pas du contenu ou de l'étendue des travaux et/ou prestations convenus, ces travaux ou prestations seront rémunérés par le client selon les tarifs convenus et, à défaut, selon les tarifs habituels d'IRIS. IRIS n'est pas tenu de donner suite à une telle demande et peut exiger la conclusion d'un contrat écrit distinct à cet effet.

- 20.2 Le Client est conscient que les modifications et les travaux supplémentaires peuvent entraîner un report des délais (de livraison) et des dates (de livraison). Les nouveaux délais (de livraison) et dates (de livraison) indiqués par IRIS remplacent les précédents.
- 20.3 Dans la mesure où un prix fixe a été convenu pour le contrat, IRIS informera le client par écrit, sur demande, des conséquences financières des travaux ou prestations supplémentaires visés dans le présent article.

**Article 21. Transfert de droits et obligations**

- 21.1 Le Client ne vendra, ne cédera ni ne mettra en gage à un tiers les droits et obligations qui lui reviennent en vertu d'un contrat.
- 21.2 IRIS est en droit de vendre, de céder ou de mettre en gage ses créances à un tiers.

**Article 22. Droit applicable**

- 22.1 Tous les contrats auxquels s'appliquent les conditions générales, ainsi que tous les contrats supplémentaires qui en découlent, sont régis par le droit belge. L'applicabilité de la Convention de Vienne de 1980 est exclue.
- 22.2 Les litiges découlant du contrat conclu entre les parties et/ou des contrats complémentaires qui en résultent sont d'abord discutés au plus haut niveau par les parties. Si les parties ne parviennent pas à un accord à l'amiable, elles sont en droit de soumettre le litige au tribunal compétent du siège social d'IRIS.

**Article 23. Langue**

- 23.1 Les présentes Conditions Générales sont rédigées à l'origine en néerlandais et peuvent être mises à disposition à titre informatif en anglais et en français. En cas de divergence, d'incohérence ou de différence d'interprétation entre les différentes versions linguistiques, la version néerlandaise prévaut et fait foi.

**AUCUN AUTRE CONTENU NE SUIV SUR CETTE PAGE.**

# CLAUSES STANDARD POUR LES TRAITEMENTS

*Les dispositions contenues dans ce module « Clauses standard pour les traitements » s'appliquent, en plus des dispositions générales des présentes conditions générales, si IRIS, dans le cadre de l'exécution du contrat, traite des données à caractère personnel pour le compte du ou des responsables du traitement en tant que sous-traitant (data processor) au sens de la législation en matière de protection des données à caractère personnel. Ces clauses standard pour les traitements constituent, avec les accords pratiques sur les traitements figurant dans le contrat ou dans un contrat de sous-traitance au sens de l'Article 28, paragraphe 3, du règlement général sur la protection des données (RGPD), un ensemble de dispositions.*

## Article 24. Généralités

- 24.1 IRIS traite les données à caractère personnel pour le compte du Client conformément aux instructions écrites du Client convenues avec IRIS.
- 24.2 Le Client, ou son donneur d'ordre, est le responsable du traitement au sens du RGPD, contrôle le traitement des données à caractère personnel et a déterminé la finalité et les moyens du traitement des données à caractère personnel.
- 24.3 IRIS est le sous-traitant au sens du RGPD et n'a donc aucun contrôle sur la finalité et les moyens du traitement des données à caractère personnel et ne prend donc aucune décision concernant, entre autres, l'utilisation des données à caractère personnel.
- 24.4 IRIS applique le RGPD tel qu'il est défini dans le présent module « Clauses types pour les traitements » et dans le contrat. Il appartient au Client d'évaluer, sur la base de ces informations, si IRIS offre des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées, afin que le traitement soit conforme aux exigences du RGPD et que la protection des droits des personnes concernées soit suffisamment garantie.
- 24.5 Le Client garantit à IRIS qu'il agit conformément au RGPD, qu'il sécurise de manière adéquate ses systèmes et son infrastructure à tout moment et que le contenu, l'utilisation et/ou le traitement des données à caractère personnel ne sont pas illicites et ne portent pas atteinte aux droits d'un tiers.
- 24.6 Le client n'est pas en droit de réclamer à IRIS le paiement d'une amende administrative qui lui aurait été infligée par l'autorité de contrôle, quel qu'en soit le motif juridique. Dans le présent module « Clauses types pour le traitement des données », le terme « autorité de contrôle » désigne une autorité de contrôle au sens du RGPD.

## Article 25. Sécurité

- 25.1 IRIS prend les mesures de sécurité techniques et organisationnelles décrites dans le contrat. Lors de la mise en place des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, IRIS a tenu compte de l'état de la technique, des coûts de mise en œuvre des mesures de sécurité, de la nature, de l'étendue et du contexte des traitements, la nature de ses produits et services, les risques liés au traitement et les risques divers en termes de probabilité et de gravité pour les droits et libertés des personnes concernées auxquels IRIS peut s'attendre compte tenu de l'utilisation qu'il envisage de faire de ses produits et services.
- 25.2 Sauf mention contraire explicite dans le contrat, le produit ou le service d'IRIS n'est pas conçu pour traiter des catégories particulières de données à caractère personnel ou des données relatives à des condamnations pénales ou à des infractions.
- 25.3 IRIS s'efforce de veiller à ce que les mesures de sécurité qu'il met en œuvre soient adaptées à l'utilisation qu'il envisage de faire du produit ou du service.
- 25.4 Les mesures de sécurité décrites offrent, de l'avis du Client, compte tenu des facteurs mentionnés à l'Article 25.1, un niveau de sécurité adapté au risque lié au traitement des données à caractère personnel qu'il utilise ou fournit.
- 25.5 IRIS peut apporter des modifications aux mesures de sécurité prises si il le juge nécessaire pour continuer à offrir un niveau de sécurité approprié. IRIS consignera les modifications importantes et en informera le Client le cas échéant.
- 25.6 Le Client peut demander à IRIS de prendre des mesures de sécurité supplémentaires. IRIS n'est pas tenu d'apporter des modifications à ses mesures de sécurité à la suite d'une telle demande. IRIS peut facturer au Client les frais liés aux modifications apportées à la demande du Client. Ce n'est qu'après que les mesures de sécurité modifiées souhaitées par le Client aient été convenues par écrit par les parties qu'IRIS est tenue de mettre effectivement en œuvre ces mesures de sécurité.

## Article 26. Violations liées aux données à caractère personnel

- 26.1 IRIS ne garantit pas que les mesures de sécurité soient efficaces en toutes circonstances. Si IRIS découvre une « violation liée aux données à caractère personnel », IRIS en informera le Client sans délai déraisonnable. Le contrat stipule la manière dont IRIS informe le Client des « violations liées aux données à caractère personnel ». Si aucun accord spécifique n'a été conclu, IRIS contactera la personne de contact chez le Client de la manière habituelle.
- 26.2 Il appartient au responsable du traitement (le Client ou son donneur d'ordre) d'évaluer si la « violation de données à caractère personnel » signalée par IRIS doit être notifiée à l'autorité de contrôle ou à la ou aux personnes concernées. La notification des « violations liées aux données à caractère personnel » reste à tout moment la responsabilité du responsable du traitement (le Client ou son donneur d'ordre). IRIS n'est pas tenu de signaler les « violations liées aux données à caractère personnel » à l'autorité de contrôle et/ou à la ou aux personnes concernées.
- 26.3 Si nécessaire, IRIS fournira des informations complémentaires sur la « violation de données à caractère personnel » et coopérera à la fourniture des informations nécessaires au Client en vue d'une notification à l'autorité de contrôle ou à la ou aux personnes concernées.
- 26.4 IRIS peut facturer au Client les frais raisonnables qu'il engage dans ce cadre, selon ses tarifs en vigueur.

## Article 27. Confidentialité

- 27.1 IRIS garantit que les personnes qui traitent des données à caractère personnel sous sa responsabilité sont soumises à une obligation de confidentialité.
- 27.2 IRIS est en droit de communiquer les données à caractère personnel à des tiers si et dans la mesure où cette communication est nécessaire en vertu d'une décision judiciaire, d'une prescription légale, sur la base d'un ordre compétent d'une autorité publique ou pour la bonne exécution du contrat.

## **Article 28. Obligations en cas de résiliation**

- 28.1 En cas de résiliation du contrat de sous-traitance, IRIS supprimera toutes les données à caractère personnel dont il dispose et qu'il a reçus du Client dans le délai prévu dans le contrat, de manière à ce qu'elles ne puissent plus être utilisées et ne soient plus accessibles (rendre inaccessibles), ou, si cela a été convenu, les restituera au Client dans un format lisible par machine.
- 28.2 IRIS peut facturer au Client les frais éventuels qu'il engage dans le cadre de ce qui est prévu au paragraphe précédent. Des accords plus détaillés à ce sujet peuvent être consignés dans le contrat.
- 28.3 Les dispositions de l'Article 28.1 ne s'appliquent pas si une réglementation légale empêche IRIS de supprimer ou de restituer tout ou partie des données à caractère personnel. Dans un tel cas, IRIS continuera à traiter les données à caractère personnel uniquement dans la mesure où cela est nécessaire au titre de ses obligations légales. Les dispositions de l'Article 28.1 ne s'appliquent pas non plus si IRIS est le responsable du traitement au sens du RGPD en ce qui concerne les données à caractère personnel.

## **Article 29. Droits des personnes concernées, analyse d'impact relative à la protection des données (AIPD) et droits d'audit**

- 29.1 IRIS coopérera, dans la mesure du possible, aux demandes raisonnables du Client liées aux droits des personnes concernées invoqués par celles-ci auprès du Client. Si IRIS est contacté directement par une personne concernée, il la renverra, dans la mesure du possible, vers le Client.
- 29.2 Si le client y est tenu en vertu du RGPD, IRIS coopérera, après une demande raisonnable à cet effet, à une analyse d'impact relative à la protection des données (AIPD) ou à une consultation préalable ultérieure.
- 29.3 À la demande du Client, IRIS mettra à disposition toutes les informations raisonnablement nécessaires pour démontrer le respect des accords conclus dans le contrat concernant le traitement des données à caractère personnel, par exemple au moyen d'un certificat, d'un rapport d'audit (Third Party Memorandum) établi par un expert indépendant mandaté par IRIS ou d'autres informations fournies par celui-ci. Si le Client a néanmoins des raisons de penser que le traitement des données à caractère personnel n'est pas conforme au contrat, il peut, au maximum une fois par an, faire effectuer un audit par un expert externe indépendant et certifié, qui possède une expérience avérée du type de traitements effectués sur la base du contrat, aux frais du Client. IRIS a le droit de refuser un expert si il estime que celui-ci porte atteinte à sa position concurrentielle. L'audit se limitera à vérifier le respect des accords relatifs au traitement des données à caractère personnel tels qu'ils sont consignés dans le contrat. L'expert sera tenu au secret professionnel concernant ce qu'il constatera et ne signalera au Client que les manquements aux obligations qui incombent à IRIS en vertu du contrat. L'expert fournira une copie de son rapport à IRIS. IRIS peut refuser un expert, un audit ou une instruction de l'expert si, à son avis, ceux-ci sont contraires au RGPD ou à d'autres législations ou constituent une violation inadmissible des mesures de sécurité qu'il a mis en place.
- 29.4 Les parties se concerteront dès que possible sur les conclusions du rapport. Les parties mettront en œuvre les mesures d'amélioration proposées dans le rapport dans la mesure où cela peut être raisonnablement attendu d'elles. IRIS mettra en œuvre les mesures d'amélioration proposées dans la mesure où il les juge appropriées, en tenant compte des risques liés au traitement de son produit ou service, de l'état de la technique, des coûts de mise en œuvre, du marché sur lequel il opère et de l'utilisation prévue du produit ou du service.
- 29.5 IRIS a le droit de facturer au Client les frais qu'il engage dans le cadre du présent article.

## **Article 30. Sous-traitants**

- 30.1 IRIS a indiqué dans le contrat si, et le cas échéant, quels tiers (sous-traitants) IRIS engage pour le traitement de données à caractère personnel.
- 30.2 Le Client autorise IRIS à faire appel à des sous-traitants pour l'exécution de ses obligations découlant du contrat.
- 30.3 IRIS informera le Client de tout changement futur concernant les sous-traitants auxquels elle fait appel. Le Client a le droit de s'opposer aux changements susmentionnés apportés par IRIS.

**AUCUN AUTRE CONTENU NE SUIT SUR CETTE PAGE**

# LOGICIEL EN TANT QUE SERVICE (SAAS)

Les dispositions contenues dans ce module « Logiciel en tant que service (SaaS) » s'appliquent, en plus des dispositions générales des présentes conditions générales, si IRIS fournit des services sous le nom ou dans le domaine du logiciel en tant que service (également appelé SaaS). Aux fins des présentes conditions générales, on entend par SaaS : la mise à disposition et le maintien à distance par IRIS de fonctionnalités au Client via Internet ou un autre réseau de données, sans que le Client ne dispose d'un support physique ou d'un téléchargement contenant le logiciel sous-jacent correspondant.

## Article 31. Exécution du service SaaS

- 31.1 IRIS fournit le service SaaS à la demande du Client. Le Client ne peut utiliser le service SaaS que pour les besoins de sa propre entreprise ou organisation et uniquement dans la mesure où cela est nécessaire à l'utilisation prévue par IRIS. Le Client n'est pas libre de laisser des tiers utiliser le service SaaS fourni par IRIS.
- 31.2 IRIS peut apporter des modifications au contenu ou à l'étendue du service SaaS. Si ces modifications sont substantielles et entraînent un changement dans les procédures applicables chez le Client, IRIS en informera le Client dans les meilleurs délais. Les coûts de cette modification sont à la charge du Client. Le cas échéant, le Client peut résilier le contrat par écrit à la date à laquelle la modification entre en vigueur, sauf si cette modification est liée à des modifications de la législation applicable ou d'autres prescriptions données par les autorités compétentes ou si IRIS prend en charge les coûts de cette modification.
- 31.3 IRIS peut poursuivre la prestation du service SaaS en utilisant une version nouvelle ou modifiée du logiciel sous-jacent. IRIS n'est pas tenu de maintenir, de modifier ou d'ajouter certaines caractéristiques ou fonctionnalités du service spécifiquement pour le Client.
- 31.4 IRIS peut suspendre temporairement tout ou partie du service SaaS à des fins de maintenance préventive, corrective ou adaptative ou pour d'autres formes de service. IRIS ne prolongera pas la suspension plus longtemps que nécessaire et la fera intervenir, dans la mesure du possible, à des moments où le service SaaS est généralement le moins utilisé.
- 31.5 IRIS n'est en aucun cas tenue de fournir au Client un support physique ou un téléchargement du logiciel sous-jacent.
- 31.6 En l'absence d'accords plus précis à ce sujet, le Client devra lui-même organiser, configurer, paramétrer, optimiser, convertir et télécharger les données éventuelles et, si nécessaire, adapter l'équipement et l'environnement utilisateur.

## Article 32. Garantie

- 32.1 IRIS ne garantit pas que le service SaaS soit exempt d'erreurs et fonctionne sans interruption. IRIS s'efforcera, dans la mesure du possible, de corriger les erreurs visées à l'Article 37.3 dans le logiciel sous-jacent dans un délai raisonnable, si et dans la mesure où il s'agit d'un logiciel sous-jacent développé par IRIS lui-même et où les erreurs en question ont été signalées par écrit à IRIS par le Client avec une description détaillée. Le cas échéant, IRIS peut reporter la correction des erreurs jusqu'à ce qu'une nouvelle version du logiciel sous-jacent soit mise en service. IRIS ne garantit pas que les erreurs dans le service SaaS qui n'ont pas été développées par IRIS lui-même seront corrigées. IRIS est en droit d'apporter des solutions temporaires ou des contournements de programme ou des restrictions permettant d'éviter les problèmes dans le service SaaS. Si (une partie du) service SaaS a été développé à la demande du Client, IRIS peut facturer au Client les frais de correction selon ses tarifs habituels. IRIS n'est en aucun cas tenue de réparer d'autres imperfections que celles visées dans le présent article. Si IRIS est disposé à effectuer des activités de réparation concernant ces autres imperfections, il est en droit de facturer une rémunération distincte à cet effet.
- 32.2 Sur la base des informations fournies par IRIS concernant les mesures visant à prévenir et à limiter les conséquences des pannes, erreurs et autres imperfections dans la prestation du service SaaS, la corruption ou la perte de données ou d'autres incidents, le Client dressera l'inventaire des risques pour son organisation et prendra, si nécessaire, des mesures supplémentaires. IRIS se déclare disposé, à la demande du Client, à coopérer de manière raisonnable aux mesures supplémentaires à prendre par le Client, aux conditions (financières) fixées par IRIS. IRIS n'est en aucun cas tenu de restaurer les données altérées ou perdues, sauf en remettant en place, dans la mesure du possible, la dernière sauvegarde disponible des données concernées.
- 32.3 IRIS ne garantit pas que le service SaaS sera adapté en temps utile aux modifications apportées à la législation et à la réglementation applicables.

## Article 33. Début de la prestation de services ; rémunération

- 33.1 Le service SaaS (et éventuellement l'assistance correspondante) fourni par IRIS commence dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat. Sauf convention contraire, le service SaaS commence dès qu'IRIS met à disposition les moyens permettant d'accéder au service SaaS. Le client veille à disposer, immédiatement après la conclusion du contrat, des installations nécessaires à l'utilisation du service SaaS.
- 33.2 Le client est redevable de la rémunération prévue dans le contrat pour le service SaaS. En l'absence d'un calendrier de paiement convenu, tous les montants relatifs au service SaaS fourni par IRIS sont dus à l'avance pour chaque mois civil.

## Article 34. Dispositions complémentaires

- 34.1 Les articles suivants s'appliquent mutatis mutandis au service SaaS : articles 35.3 , 35.5 , 35.8 , 37.1 (à l'exception de la référence à l'Article 41), 37.11 , 49.4 , 50.1 , 50.2 , 63.2 , 63.4 et Article 64 . Dans ces articles, les termes « logiciel » doivent être lus comme « service SaaS » et « livraison » comme « début de la prestation de services ».

*Les dispositions du présent module « Logiciel » s'appliquent, en plus des dispositions générales des présentes conditions générales, si IRIS met à la disposition du Client des logiciels, des applications, des données (bases de données) associées et/ou de la documentation utilisateur (collectivement dénommés « logiciel » dans les présentes conditions générales) autrement que sur la base d'un service SaaS.*

### **Article 35. Droit d'utilisation et restrictions d'utilisation**

- 35.1 IRIS met à la disposition du Client, sur la base d'une licence d'utilisation, le logiciel convenu pendant la durée du contrat. Le droit d'utilisation du logiciel est non exclusif, non transférable, non cessible et non sous-licenciable.
- 35.2 L'obligation de mise à disposition par IRIS et le droit d'utilisation du Client s'étendent exclusivement au code objet du logiciel. Le droit d'utilisation du Client ne s'étend pas au code source du logiciel. Le code source du logiciel et la documentation technique créée lors du développement du logiciel ne sont pas mis à la disposition du Client, même si celui-ci est disposé à payer une compensation financière à cet effet.
- 35.3 Le Client respectera scrupuleusement les restrictions convenues, de quelque nature ou contenu que ce soit, relatives au droit d'utilisation du logiciel.
- 35.4 Si les parties ont convenu que le logiciel ne peut être utilisé qu'en combinaison avec certains équipements, le Client est en droit, en cas de panne de l'équipement, d'utiliser le logiciel sur d'autres équipements présentant les mêmes caractéristiques pendant la durée de la panne.
- 35.5 IRIS peut exiger que le Client n'utilise pas le logiciel avant d'avoir obtenu auprès d'IRIS, de ses fournisseurs ou du fabricant du logiciel un ou plusieurs codes nécessaires à son utilisation.
- 35.6 Le Client ne peut utiliser le logiciel que dans et pour le compte de sa propre entreprise ou organisation, et ce uniquement dans la mesure où cela est nécessaire à l'utilisation prévue. Le Client n'utilisera pas le logiciel pour le compte de tiers, par exemple dans le cadre d'un « Software-as-a-Service » (SaaS) ou d'une « externalisation ».
- 35.7 Le client n'est en aucun cas autorisé à vendre, louer, céder ou accorder des droits limités sur le logiciel, les codes d'utilisation associés et les supports sur lesquels le logiciel est ou sera enregistré, ni à les mettre à la disposition d'un tiers de quelque manière que ce soit, à quelque fin que ce soit ou sous quelque titre que ce soit. De même, le Client ne donnera pas à un tiers - à distance (en ligne) ou non - l'accès au logiciel ou ne confiera pas l'hébergement du logiciel à un tiers, même si ce tiers utilise le logiciel exclusivement pour le compte du Client.
- 35.8 Le Client coopérera sans délai, sur demande, à toute enquête menée par ou pour le compte d'IRIS concernant le respect des restrictions d'utilisation convenues. Le Client accordera l'accès à ses bâtiments et à ses systèmes à la première demande d'IRIS. IRIS ou le tiers qu'il aura engagé traitera de manière confidentielle toutes les informations commerciales confidentielles qu'il obtiendra dans le cadre d'une enquête menée auprès du Client, dans la mesure où ces informations ne concernent pas l'utilisation du logiciel lui-même.
- 35.9 Les parties reconnaissent que le contrat conclu entre elles, dans la mesure où il a pour objet la mise à disposition du logiciel, ne peut en aucun cas être considéré comme un contrat de vente.
- 35.10 IRIS n'est pas tenu d'assurer la maintenance du logiciel et/ou de fournir une assistance aux utilisateurs et/ou aux administrateurs du logiciel. Si, par dérogation à ce qui précède, IRIS est invité à assurer la maintenance et/ou l'assistance relative au logiciel, IRIS peut exiger que le Client conclue un contrat écrit distinct à cet effet.

### **Article 36. Livraison et installation**

- 36.1 IRIS livrera, à sa discrétion, le logiciel sur le support de données convenu ou, à défaut d'accord à ce sujet, sur un support de données dont le format sera déterminé par IRIS, ou mettra le logiciel à la disposition du Client en ligne pour livraison. La documentation utilisateur éventuellement convenue sera fournie, au choix d'IRIS, sous forme papier ou numérique, dans une langue déterminée par IRIS.
- 36.2 IRIS installera le logiciel chez le Client uniquement si cela a été convenu. À défaut d'accord à ce sujet, le Client installera, configurera, paramètrera et optimisera lui-même le logiciel et, si nécessaire, adaptera l'équipement et l'environnement d'utilisation.

### **Article 37. Acceptation**

- 37.1 Si les parties n'ont pas convenu d'un test d'acceptation, le Client accepte le logiciel dans l'état où il se trouve au moment de la livraison (« tel quel, où il se trouve »), c'est-à-dire avec tous les défauts et vices visibles et invisibles, sans préjudice des obligations d'IRIS telles que visées à l'Article 41. Dans le cas susmentionné, le logiciel sera considéré comme accepté par le Client à la livraison ou, si une installation à effectuer par IRIS a été convenue par écrit, à l'achèvement de l'installation.
- 37.2 Si un test d'acceptation a été convenu entre les parties, les dispositions des Articles 37.3 à 37.10 s'appliquent.
- 37.3 Dans les présentes conditions générales, le terme « erreurs » désigne le non-respect substantiel par le logiciel des spécifications fonctionnelles ou techniques du logiciel expressément communiquées par écrit par IRIS et, dans le cas où le logiciel est entièrement ou partiellement un logiciel sur mesure, des spécifications fonctionnelles ou techniques expressément convenues par écrit. Il n'y a erreur que si le Client peut la démontrer et qu'elle est en outre reproductible. Le Client est tenu de signaler immédiatement toute erreur. IRIS n'a aucune obligation concernant d'autres imperfections dans ou sur le logiciel autres que les erreurs au sens des présentes conditions générales.
- 37.4 Si un test d'acceptation a été convenu, la période de test est de quatorze jours après la livraison ou, si une installation à réaliser par IRIS a été convenue par écrit, de quatorze jours après l'achèvement de l'installation. Pendant la période d'essai, le Client n'est pas autorisé à utiliser le logiciel à des fins productives ou opérationnelles. Le Client effectuera le test d'acceptation convenu avec du personnel qualifié et avec une profondeur suffisante.
- 37.5 Si un test d'acceptation a été convenu, le Client est tenu de vérifier si le logiciel livré répond aux spécifications fonctionnelles ou techniques expressément communiquées par écrit par IRIS et, si et dans la mesure où le logiciel concerne en tout ou en partie un logiciel sur mesure, aux spécifications fonctionnelles ou techniques expressément convenues par écrit.
- 37.6 Si des données sont utilisées lors des tests effectués pour le compte du Client, celui-ci veillera à ce que l'utilisation de ces données à cette fin soit autorisée.
- 37.7 Le logiciel sera considéré comme accepté entre les parties :
- (a) si les parties ont convenu d'un test d'acceptation : le premier jour suivant la période de test ; ou

- (b) si IRIS reçoit avant la fin de la période de test un rapport de test tel que visé à l'Article 37.8 : au moment où les erreurs mentionnées dans ce rapport de test ont été corrigées, sans préjudice de la présence d'erreurs qui, conformément à l'Article 37.9, ne font pas obstacle à l'acceptation ; ou
- (c) si le Client utilise le logiciel à des fins productives ou opérationnelles : au moment de la mise en service correspondante.
- 37.8 Si, lors de la réalisation du test d'acceptation convenu, il s'avère que le logiciel contient des erreurs, le Client en informera IRIS par écrit, de manière claire, détaillée et compréhensible, au plus tard le dernier jour de la période de test. IRIS s'efforcera, dans la mesure du possible, de corriger les erreurs en question dans un délai raisonnable, IRIS étant en droit d'apporter des solutions temporaires, des contournements de programme ou des restrictions permettant d'éviter les problèmes.
- 37.9 Le Client ne peut refuser d'accepter le logiciel pour des raisons qui ne sont pas liées aux spécifications expressément convenues par écrit entre les parties, ni en raison de l'existence de petites erreurs, c'est-à-dire des erreurs qui n'empêchent pas raisonnablement l'utilisation opérationnelle ou productive du logiciel, sans préjudice de l'obligation d'IRIS de corriger ces erreurs mineures dans le cadre du régime de garantie de l'Article 41. L'acceptation ne peut en outre être refusée en raison d'aspects du logiciel qui ne peuvent être évalués que de manière subjective, tels que les aspects esthétiques des interfaces utilisateur.
- 37.10 Si le logiciel est livré et testé par phases et/ou par parties, le refus d'une phase et/ou d'une partie donnée n'affecte en rien l'acceptation d'une phase antérieure et/ou d'une autre partie.
- 37.11 L'acceptation du logiciel de l'une des manières visées dans le présent article a pour conséquence qu'IRIS est libéré de ses obligations concernant la mise à disposition et la livraison du logiciel et, si l'installation du logiciel par IRIS a également été convenue, de ses obligations concernant l'installation.
- 37.12 L'acceptation du logiciel n'affecte en rien les droits du Client en vertu de l'Article 37.9 concernant les erreurs mineures et l'Article 41 concernant la garantie.

### **Article 38. Mise à disposition**

- 38.1 IRIS mettra le logiciel à la disposition du Client dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat.
- 38.2 Immédiatement après la résiliation du contrat, le Client retournera à IRIS tous les exemplaires du logiciel en sa possession, sauf si le CLUF applicable au produit stipule qu'il s'agit d'une licence perpétuelle (droit d'utilisation à perpétuité). S'il a été convenu que le Client détruira les exemplaires concernés à la fin du contrat, le Client informera IRIS immédiatement par écrit de cette destruction. IRIS n'est pas tenu, à la fin du contrat ou après celui-ci, de fournir une assistance en vue d'une conversion de données souhaitée par le Client.

### **Article 39. Redevance d'utilisation**

- 39.1 La redevance à payer par le Client pour le droit d'utilisation est due aux dates convenues ou, à défaut de date convenue :
- (a) si les parties n'ont pas convenu qu'IRIS se chargerait de l'installation du logiciel :
- (i) à la livraison du logiciel ;
  - (ii) ou, dans le cas de redevances d'utilisation périodiques, à la livraison du logiciel, puis au début de chaque nouvelle période d'utilisation ;
- (b) si les parties ont convenu qu'IRIS se charge de l'installation du logiciel :
- (i) à l'achèvement de cette installation ;
  - (ii) ou, en cas de redevances d'utilisation périodiques, à l'achèvement de cette installation, puis au début de chaque nouvelle période de droits d'utilisation.

### **Article 40. Modifications du logiciel**

- 40.1 Sauf exceptions impératives prévues par la loi, le Client n'est pas autorisé à modifier tout ou partie du logiciel sans l'accord écrit préalable d'IRIS. IRIS est en droit de refuser son accord ou d'y assortir des conditions. Le Client assume l'intégralité du risque lié à toutes les modifications apportées par ou pour le compte du Client par des tiers, avec ou sans l'autorisation d'IRIS.

### **Article 41. Garantie**

- 41.1 IRIS s'efforcera, dans la mesure du possible, de corriger les erreurs au sens de l'Article 37.3 dans un délai raisonnable si celles-ci ont été signalées par écrit à IRIS de manière détaillée dans un délai de trois mois après la livraison ou, si un test d'acceptation a été convenu, dans un délai de trois mois après l'acceptation. IRIS ne garantit pas que le logiciel soit adapté à l'utilisation effective et/ou prévue. IRIS ne garantit pas non plus que le logiciel fonctionnera sans interruption et/ou que toutes les erreurs seront toujours corrigées. La réparation est effectuée gratuitement, sauf si le logiciel a été développé à la demande du Client à un prix autre qu'un prix fixe, auquel cas IRIS facturera les frais de réparation selon ses tarifs habituels.
- 41.2 IRIS peut facturer les frais de réparation selon ses tarifs habituels en cas d'erreurs d'utilisation ou d'utilisation inappropriée par le Client ou d'autres causes non imputables à IRIS. L'obligation de réparation expire si le Client apporte ou fait apporter des modifications au logiciel sans l'autorisation écrite d'IRIS.
- 41.3 La réparation des erreurs s'effectue à un endroit et d'une manière déterminés par IRIS. IRIS est en droit d'apporter des solutions temporaires ou des contournements de programme ou des restrictions évitant les problèmes dans le logiciel.
- 41.4 IRIS n'est en aucun cas tenu de réparer les données endommagées ou perdues.
- 41.5 IRIS n'a aucune obligation de quelque nature ou contenu que ce soit concernant les erreurs signalées après l'expiration de la période de garantie visée à l'Article 41.1.

*Les dispositions du présent module « Développement de logiciels et de sites web » s'appliquent, en plus des dispositions générales des présentes conditions générales, si IRIS conçoit et/ou développe des logiciels tels que décrits dans le module « Logiciels » et/ou des sites web pour le compte du Client et installe éventuellement les logiciels et/ou les sites web.*

## **Article 42. Spécifications et développement de logiciels et/ou de sites web**

- 42.1 Le développement s'effectue toujours sur la base d'un « contrat de mission ». Si aucune spécification ou aucun projet de logiciel et/ou du site web à développer n'a été fourni à IRIS avant ou lors de la conclusion du contrat, les parties spécifieront par écrit, en concertation, quel logiciel et/ou site web sera développé et de quelle manière le développement s'effectuera.
- 42.2 IRIS développera le logiciel et/ou le site web avec soin, en tenant compte des spécifications ou du projet expressément convenus et, le cas échéant, en tenant compte de l'organisation du projet, des méthodes, des techniques et/ou des procédures convenues par écrit avec le Client. Avant de commencer les travaux de développement, IRIS peut exiger que le Client donne son accord écrit sur les spécifications ou la conception.
- 42.3 En l'absence d'accords spécifiques à ce sujet, IRIS commencera les travaux de conception et/ou de développement dans un délai raisonnable, qu'il déterminera lui-même, après la conclusion du contrat.
- 42.4 Sur demande, le Client permettra à IRIS d'effectuer les travaux en dehors des jours et heures de travail habituels dans les bureaux ou sur le site du Client.
- 42.5 Les obligations de performance d'IRIS pour le développement d'un site web n'incluent pas la mise à disposition d'un « système de gestion de contenu ».
- 42.6 Si les parties conviennent qu'IRIS fournit, outre le développement, également des services de formation, de maintenance et/ou d'assistance et/ou qu'IRIS demande également un nom de domaine, IRIS peut exiger que le Client conclue un contrat écrit distinct à cet effet. Ces travaux seront facturés séparément aux tarifs habituels d'IRIS.
- 42.7 Si IRIS fournit des services au Client en rapport avec un nom de domaine, tels que la demande, le renouvellement, la cession ou le transfert à un tiers, le Client doit tenir compte des règles et des méthodes de travail de l'organisme ou des organismes concernés. Sur demande, IRIS fournira au Client une copie écrite de ces règles. IRIS décline expressément toute responsabilité quant à l'exactitude ou la rapidité du service ou à l'obtention des résultats escomptés par le Client. Le Client est redevable de tous les frais liés à la demande et/ou à l'enregistrement, conformément aux tarifs convenus ou, à défaut de tarifs convenus, aux tarifs habituels pratiqués par IRIS. IRIS ne garantit pas que le nom de domaine souhaité par le Client lui sera attribué.

## **Article 43. Développement agile de logiciels/sites web**

- 43.1 Si les parties utilisent une méthode de développement itérative (par exemple, scrum), elles acceptent : (i) que les travaux ne seront pas effectués au départ sur la base de spécifications complètes ou entièrement élaborées, et (ii) que les spécifications, qu'elles aient été convenues ou non au début des travaux, peuvent être adaptées pendant l'exécution du contrat en bonne concertation, en tenant compte de l'approche du projet qui correspond à la méthode de développement concernée.
- 43.2 Avant le début de l'exécution du contrat, les parties constitueront une ou plusieurs équipes composées de représentants du Client et d'IRIS. L'équipe veillera à ce que les lignes de communication restent courtes et directes et à ce que des consultations régulières aient lieu. Les parties prévoient de mettre à disposition les capacités (ETP) convenues par chacune d'elles aux membres de l'équipe dans les rôles et avec les connaissances, l'expérience et le pouvoir de décision nécessaires à l'exécution du contrat. Les parties acceptent que la capacité convenue soit le minimum nécessaire à la réussite du projet. Les parties s'efforcent de maintenir, dans la mesure du possible, la disponibilité des personnes clés une fois qu'elles ont été affectées au projet, sauf en cas de circonstances indépendantes de la volonté de la partie concernée. Pendant l'exécution du contrat, les parties prendront conjointement et en bonne concertation les décisions relatives aux spécifications applicables à la phase suivante du projet (par exemple, un « time-box ») et/ou au développement partiel suivant. Le client accepte le risque que le logiciel et/ou le site web ne répondent pas nécessairement à toutes les spécifications. Le client veille à ce que les utilisateurs finaux concernés apportent une contribution et une coopération permanentes, actives et soutenues par l'organisation du client, notamment en ce qui concerne les tests et la prise de décision (ultérieure). Le client garantit la rapidité des décisions de progression qu'il doit prendre pendant l'exécution du contrat. En l'absence de décisions de progression claires et prises en temps utile de la part du Client conformément à l'approche du projet correspondant à la méthode de développement concernée, IRIS est en droit - mais n'est pas tenu - de prendre les décisions qu'il juge appropriées.
- 43.3 Si les parties conviennent d'un ou plusieurs moments de test, ceux-ci seront effectués exclusivement sur la base de critères objectifs, mesurables et convenus à l'avance (tels que la conformité aux normes de développement). Les erreurs ou autres imperfections ne seront corrigées que si l'équipe responsable en décide ainsi et seront effectuées lors d'une itération suivante. Si une itération supplémentaire s'avère nécessaire à cet effet, les frais correspondants seront à la charge du Client. Après la dernière phase de développement, IRIS n'est pas tenue d'effectuer des activités de correction des erreurs ou autres imperfections, sauf accord contraire explicite par écrit.

## **Article 44. Livraison, installation et acceptation**

- 44.1 Les dispositions de l'Article 36 relatives à la livraison et à l'installation s'appliquent mutatis mutandis.
- 44.2 À moins qu'IRIS, en vertu du contrat, n'héberge le logiciel et/ou le site web sur son propre système informatique pour le compte du Client, IRIS livrera le logiciel et/ou le site web au Client sur un support d'information et sous une forme qu'il déterminera, ou les mettra à la disposition du Client en ligne pour livraison.
- 44.3 Les dispositions de l'Article 36 des présentes conditions générales relatives à l'acceptation s'appliquent mutatis mutandis.
- 44.4 Si les parties utilisent une méthode de développement telle que visée à l'Article 43, les dispositions de l'Article 37.1, 37.2, de l'Article 37.4 à 37.9, 37.12, 41.1 et 41.5 ne s'appliquent pas. Le Client accepte le logiciel et/ou le site web dans l'état où il se trouve à la fin de la dernière phase de développement (« tel quel, où il se trouve »).

## **Article 45. Droit d'utilisation**

- 45.1 IRIS met à la disposition du Client le logiciel et/ou le site web développés à la demande du Client, ainsi que la documentation utilisateur éventuellement développée à cet effet.

- 45.2 Ce n'est que si cela a été convenu par écrit que le code source du logiciel et la documentation technique créée lors du développement du logiciel seront mis à la disposition du Client, auquel cas le Client sera en droit d'apporter des modifications au logiciel.
- 45.3 IRIS n'est pas tenu de mettre à disposition les utilitaires et les bibliothèques de programmes ou de données nécessaires à l'utilisation et/ou à la maintenance du logiciel et/ou du site web.
- 45.4 Les dispositions de l'Article 35 de l'accord sur les logiciels de l'industrie relatives au droit d'utilisation et aux restrictions d'utilisation s'appliquent mutatis mutandis.
- 45.5 Ce n'est que si le contenu du contrat écrit indique expressément que tous les frais de conception et de développement du logiciel développé spécifiquement pour le Client par IRIS sont entièrement et exclusivement à la charge du Client que, par dérogation aux dispositions de l'Article 45.4, le Client ne sera soumis à aucune restriction dans son droit d'utiliser le logiciel et/ou le site web mis à sa disposition et payé par lui.

#### **Article 46. Rémunération**

- 46.1 En l'absence d'un calendrier de paiement convenu, tous les montants relatifs à la conception et au développement de logiciels et/ou de sites web sont dus à terme échu, par mois civil.
- 46.2 Le prix des travaux de développement comprend également la rémunération pour le droit d'utilisation du logiciel et/ou du site web pendant la durée du contrat.
- 46.3 La rémunération pour le développement du logiciel et/ou du site web ne comprend pas la rémunération pour les logiciels auxiliaires et les bibliothèques de programmes et de données nécessaires au Client, les éventuels services d'installation et les éventuelles adaptations et/ou la maintenance du logiciel et/ou du site web. La rémunération ne comprend pas non plus l'assistance (support) aux utilisateurs.

#### **Article 47. Garantie**

- 47.1 Les dispositions de l'Article 41 de la loi sur les contrats à distance relatives à la garantie s'appliquent mutatis mutandis.
- 47.2 IRIS ne garantit pas que les logiciels et/ou le site web qu'il a développés fonctionnent correctement avec tous les types ou toutes les nouvelles versions de navigateurs web et d'autres logiciels et/ou sites web éventuels. IRIS ne garantit pas non plus que les logiciels et/ou le site web fonctionnent correctement avec tous les types d'équipements.

**AUCUN AUTRE CONTENU NE SUIT SUR CETTE PAGE**

*Les dispositions contenues dans le présent module « Maintenance des logiciels et assistance » s'appliquent, en plus des dispositions générales des présentes conditions générales, lorsque IRIS fournit des services dans le domaine de la maintenance des logiciels et de l'assistance à l'utilisation de ces logiciels.*

## **Article 48. Services de maintenance**

- 48.1 Si cela a été convenu, IRIS assure la maintenance des logiciels spécifiés dans le contrat. L'obligation de maintenance comprend la correction des erreurs dans les logiciels au sens de l'Article 37.3 et - uniquement si cela a été convenu par écrit - la mise à disposition de nouvelles versions des logiciels conformément à l'Article 49.
- 48.2 Le client signalera de manière détaillée les erreurs constatées dans le logiciel. Après réception du signalement, IRIS s'efforcera, conformément à ses procédures habituelles, de corriger les erreurs et/ou d'apporter des améliorations dans les nouvelles versions ultérieures du logiciel. Les résultats seront mis à la disposition du Client selon les modalités et dans les délais déterminés par IRIS, en fonction de l'urgence et de la politique de version et de publication d'IRIS. IRIS est en droit d'apporter des solutions temporaires ou des contournements de programme ou des restrictions permettant d'éviter les problèmes dans le logiciel. Le Client installera, configurera, paramétrera et optimisera lui-même le logiciel corrigé ou la nouvelle version du logiciel mise à disposition et, si nécessaire, adaptera l'équipement et l'environnement d'utilisation. IRIS n'est en aucun cas tenu de réparer d'autres imperfections que celles visées dans le présent article. Si IRIS est disposé à effectuer des réparations concernant ces autres imperfections, il est en droit de facturer des frais supplémentaires à cet effet.
- 48.3 Les dispositions des Articles 41.3 et 41.4 s'appliquent mutatis mutandis.
- 48.4 Si IRIS effectue la maintenance en ligne, le Client veillera en temps utile à disposer d'une infrastructure et d'équipements réseau fiables et correctement sécurisés.
- 48.5 Le Client apportera toute la coopération requise par IRIS pour la maintenance, y compris l'interruption temporaire de l'utilisation du logiciel et la réalisation d'une sauvegarde de toutes les données.
- 48.6 Si la maintenance concerne un logiciel qui n'a pas été fourni au Client par IRIS, le Client mettra à disposition le code source et la documentation technique (de développement) du logiciel (y compris les modèles de données, les conceptions, les journaux de modifications, etc.) si IRIS le juge nécessaire ou souhaitable pour la maintenance. Le Client garantit qu'il est autorisé à mettre ces éléments à disposition. Le Client accorde à IRIS le droit d'utiliser et de modifier le logiciel, y compris le code source et la documentation technique (de développement), dans le cadre de l'exécution de la maintenance convenue.

## **Article 49. Nouvelles versions du logiciel**

- 49.1 La maintenance comprend la mise à disposition de nouvelles versions du logiciel uniquement si et dans la mesure où cela a été convenu par écrit. Si la maintenance comprend la mise à disposition de nouvelles versions du logiciel, cette mise à disposition se fait à la discrétion d'IRIS.
- 49.2 Trois mois après la mise à disposition d'une version améliorée, IRIS n'est plus tenu de corriger les erreurs de la version précédente ni de fournir une assistance et/ou une maintenance concernant une version précédente.
- 49.3 IRIS peut exiger que le Client conclue un accord écrit supplémentaire avec IRIS pour la mise à disposition d'une version avec de nouvelles fonctionnalités et qu'une rémunération supplémentaire soit versée pour cette mise à disposition. IRIS peut reprendre sans modification les fonctionnalités d'une version précédente du logiciel, mais ne garantit pas que chaque nouvelle version contienne les mêmes fonctionnalités que la version précédente. IRIS n'est pas tenu de maintenir, de modifier ou d'ajouter certaines propriétés ou fonctionnalités du logiciel spécifiquement pour le Client.
- 49.4 IRIS peut exiger du Client qu'il adapte son système (équipement, navigateur web, logiciel, etc.) si cela est nécessaire au bon fonctionnement d'une nouvelle version du logiciel.

## **Article 50. Services d'assistance**

- 50.1 Si les services fournis par IRIS dans le cadre du contrat comprennent également l'assistance aux utilisateurs et/ou aux administrateurs du logiciel, IRIS fournira des conseils en ligne, par téléphone ou par e-mail sur l'utilisation et le fonctionnement du logiciel mentionné dans le contrat. Le client décrira les notifications dans le cadre de l'assistance de manière aussi complète et détaillée que possible, afin qu'IRIS soit en mesure de réagir de manière adéquate. IRIS peut imposer des conditions quant à la manière de signaler les problèmes, aux qualifications et au nombre de personnes pouvant bénéficier de l'assistance. IRIS traitera les demandes d'assistance dûment motivées dans un délai raisonnable, conformément à ses procédures habituelles. IRIS ne garantit pas l'exactitude, l'exhaustivité ou la rapidité des réponses ou de l'assistance fournie. L'assistance est fournie les jours ouvrables pendant les heures d'ouverture habituelles d'IRIS.
- 50.2 Si, en vertu du contrat, les services fournis par IRIS comprennent également la fourniture de « services de permanence », IRIS mettra à disposition un ou plusieurs membres du personnel pendant les jours et aux heures mentionnés dans le contrat. Dans ce cas, le Client est en droit, en cas d'urgence, de faire appel à l'assistance des membres du personnel mis à disposition en cas de pannes graves, d'erreurs et d'autres dysfonctionnements graves du logiciel. IRIS ne garantit pas que ceux-ci seront résolus en temps utile.
- 50.3 La maintenance et les autres services convenus visés dans le présent module sont exécutés à compter du jour de la conclusion du contrat, sauf accord contraire écrit entre les parties.

## **Article 51. Rémunération**

- 51.1 En l'absence d'un calendrier de paiement expressément convenu, tous les montants relatifs à la maintenance du logiciel et aux autres services stipulés dans le contrat visés dans le présent module sont dus à l'avance chaque année, à compter de la date d'entrée en vigueur du contrat.
- 51.2 Les montants relatifs à la maintenance des logiciels et aux autres services stipulés dans le contrat visés dans le présent module sont dus à compter de la date d'entrée en vigueur du contrat. La rémunération pour la maintenance et les autres services est due, que le Client utilise ou non les logiciels ou fasse appel à la possibilité de maintenance ou d'assistance.

*Les dispositions figurant dans le présent module « Conseil et consultation » s'appliquent, en plus des dispositions générales des présentes conditions générales, si IRIS fournit des services dans le domaine du conseil et de la consultation qui ne sont pas exécutés sous la direction et la supervision du Client.*

## **Article 52. Exécution des services de conseil et de consultation**

- 52.1 IRIS fournira les services de conseil et de consultation de manière totalement indépendante, à sa propre discrétion et sans supervision ni direction du Client.
- 52.2 IRIS n'est pas tenu de respecter un délai d'exécution de la mission, car l'exécution d'une mission dans le domaine du conseil ou de la consultation dépend de divers facteurs et circonstances, tels que la qualité des données et des informations fournies par le Client et la coopération du Client et des tiers concernés.
- 52.3 Les services d'IRIS sont exclusivement fournis pendant les jours et heures de travail habituels d'IRIS.
- 52.4 L'utilisation par le Client d'un avis et/ou d'un rapport de consultation émis par IRIS est toujours aux risques et périls du Client. La charge de la preuve que les services de conseil et de consultation (ou la manière dont ils sont fournis) ne sont pas conformes à ce qui a été convenu par écrit ou à ce que l'on peut attendre d'IRIS en tant qu'entreprise raisonnable et compétente incombe entièrement au Client, sans préjudice du droit d'IRIS d'apporter la preuve contraire par tous les moyens.
- 52.5 Sans l'autorisation écrite préalable d'IRIS, le Client n'est pas autorisé à communiquer à un tiers les méthodes et techniques de travail d'IRIS et/ou le contenu des conseils ou rapports d'IRIS. Le Client ne transmettra pas les conseils ou rapports d'IRIS à un tiers et ne les rendra pas publics d'une autre manière.

## **Article 53. Rapport**

- 53.1 IRIS informera périodiquement le Client de l'exécution des travaux de la manière convenue par écrit. Le Client informera IRIS par écrit à l'avance des circonstances qui sont ou peuvent être importantes pour IRIS, telles que la manière de rendre compte, les questions auxquelles le Client souhaite que l'on prête attention, les priorités du Client, la disponibilité des ressources et du personnel du Client et les faits ou circonstances particuliers ou dont IRIS n'a peut-être pas connaissance. Le Client veillera à la diffusion et à la prise de connaissance des informations fournies par IRIS au sein de son organisation, évaluera ces informations sur cette base et en informera IRIS.

## **Article 54. Rémunération**

- 54.1 En l'absence d'un calendrier de paiement expressément convenu, toutes les rémunérations relatives aux services fournis par IRIS tels que visés dans le présent module sont dues à chaque fin de mois civil.

**AUCUN AUTRE CONTENU NE SUIV SUR CETTE PAGE**

*Les dispositions figurant dans le présent module « Services de détachement » s'appliquent, en plus des dispositions générales des présentes conditions générales, si IRIS met un ou plusieurs collaborateurs à la disposition du Client afin qu'ils travaillent sous la supervision et la direction du Client.*

## **Article 55. Services de détachement**

- 55.1 IRIS mettra à la disposition du Client l'employé mentionné dans le contrat afin qu'il effectue des travaux sous la direction et la supervision du Client. Les résultats des travaux sont aux risques du Client. Sauf accord écrit contraire, l'employé sera mis à la disposition du Client quarante heures par semaine pendant les jours ouvrables habituels d'IRIS.
- 55.2 Le Client ne peut affecter l'employé mis à disposition à des tâches autres que celles convenues que si IRIS a donné son accord écrit préalable.
- 55.3 Le Client n'est autorisé à prêter l'employé mis à disposition à un tiers pour qu'il travaille sous la direction et la supervision de ce tiers que si cela a été expressément convenu par écrit avec IRIS.
- 55.4 IRIS s'efforcera de faire en sorte que le collaborateur mis à disposition reste disponible pour travailler pendant la durée du contrat, sauf en cas de maladie ou de départ du collaborateur. Même si le contrat a été conclu en vue d'une exécution par une personne déterminée, IRIS est toujours en droit, après consultation du Client, de remplacer cette personne par une ou plusieurs personnes ayant les mêmes qualifications.
- 55.5 Le Client est en droit de demander le remplacement du collaborateur mis à disposition : (i) si l'employé mis à disposition ne satisfait manifestement pas aux exigences de qualité expressément convenues et si le Client en informe IRIS de manière motivée dans les trois jours ouvrables suivant le début des travaux, ou (ii) en cas de maladie de longue durée ou de départ de l'employé mis à disposition. IRIS traitera cette demande en priorité et sans délai. IRIS ne garantit pas qu'un remplacement soit toujours possible. Si le remplacement n'est pas possible ou ne peut être effectué immédiatement, les droits du Client à la poursuite de l'exécution du contrat ainsi que tous les droits du Client pour non-exécution du contrat expirent. Les obligations de paiement du Client concernant les travaux effectués restent inchangées.

## **Article 56. Durée du contrat de détachement**

- 56.1 Par dérogation aux dispositions de l'Article 4, si les parties n'ont pas convenu de la durée du détachement, le contrat est conclu pour une durée indéterminée, auquel cas un préavis d'un mois civil s'applique à chacune des parties après la durée initiale. La résiliation doit être effectuée par écrit.

## **Article 57. Durée du travail, horaires de travail et conditions de travail**

- 57.1 Les accords relatifs à la durée du travail, aux horaires de travail et aux conditions de travail seront convenus plus en détail dans un contrat de travail individuel à établir entre les parties.
- 57.2 Le client garantit que les temps de travail, de vacances et de repos, la durée du travail et les autres conditions de travail pertinentes sont conformes à la législation et à la réglementation applicables en la matière.
- 57.3 Le client informera IRIS de toute fermeture (temporaire) prévue de son entreprise ou de son organisation.

## **Article 58. Indemnités pour heures supplémentaires et temps de trajet**

- 58.1 Si, à la demande ou sur ordre du Client, le collaborateur mis à disposition travaille chaque jour plus longtemps que le nombre d'heures de travail convenu ou habituel, ou s'il travaille en dehors des jours ouvrables habituels chez IRIS, le Client est redevable pour ces heures du tarif convenu pour les heures supplémentaires ou, à défaut d'un tarif convenu, du tarif habituel chez IRIS. Sur demande, IRIS informera le Client des tarifs applicables aux heures supplémentaires.
- 58.2 Les frais et le temps de déplacement seront facturés au Client conformément aux règles et critères habituels chez IRIS. Sur demande, IRIS informera le Client des règles et critères habituels en la matière.

## **Article 59. Responsabilité de l'emprunteur et autres responsabilités**

- 59.1 IRIS veillera au paiement intégral et dans les délais des impôts sur le revenu, des cotisations d'assurance sociale, des cotisations d'assurance accident du travail, de la contribution indépendante du revenu prévue par la loi sur l'assurance maladie et de la taxe sur le chiffre d'affaires dus pour le travailleur mis à disposition dans le cadre du contrat. IRIS garantit le Client contre toutes les créances du Service public fédéral Finances ou des instances chargées de l'application de la législation en matière d'assurance sociale qui sont dues en raison du contrat conclu avec le Client, à condition que le Client informe immédiatement IRIS par écrit de l'existence et du contenu de la créance et laisse entièrement à IRIS le soin de régler l'affaire, y compris la conclusion d'éventuels accords. À cette fin, le Client accordera à IRIS les pouvoirs, les informations et la coopération nécessaires pour se défendre contre ces créances, si nécessaire au nom du Client.
- 59.2 IRIS décline toute responsabilité quant à la qualité des résultats des travaux réalisés sous la supervision et la direction du Client.

**AUCUN AUTRE CONTENU NE SUIT SUR CETTE PAGE**

*Les dispositions contenues dans ce module « Formation et entraînement » s'appliquent, en plus des dispositions générales des présentes conditions générales, lorsque IRIS fournit des services, sous quelque nom et de quelque manière que ce soit (par exemple sous forme électronique), dans le domaine de l'enseignement, de la formation, des cours, des ateliers, des entraînements, des séminaires et autres (ci-après dénommés « formation »).*

## **Article 60. Inscription et annulation**

- 60.1 L'inscription à une formation doit se faire par écrit et n'est définitive qu'après confirmation par IRIS.
- 60.2 Le client est responsable du choix et de l'adéquation de la formation pour les participants. L'absence des connaissances préalables requises chez un participant ne change rien aux obligations du client en vertu du contrat. Le client est autorisé à remplacer un participant à une formation par un autre participant après avoir obtenu l'accord écrit préalable d'IRIS.
- 60.3 Si le nombre d'inscriptions le justifie, selon IRIS, IRIS est en droit d'annuler la formation, de la combiner avec une ou plusieurs autres formations, ou de la reporter à une date ou une heure ultérieure. IRIS se réserve le droit de modifier le lieu de la formation. IRIS est en droit d'apporter des modifications à l'organisation et au contenu d'une formation.
- 60.4 Les conséquences d'une annulation de la participation à une formation par le Client ou les participants sont régies par les règles habituelles d'IRIS. Une annulation doit toujours être effectuée par écrit et avant le début de la formation ou de la partie concernée de celle-ci. L'annulation ou la non-présentation ne modifient en rien les obligations de paiement du Client en vertu du contrat.

## **Article 61. Déroulement de la formation**

- 61.1 Le Client accepte qu'IRIS détermine le contenu et la profondeur de la formation.
- 61.2 Le Client informera les participants et veillera au respect par ceux-ci des obligations découlant du contrat et des règles (de conduite) prescrites par IRIS pour la participation à la formation.
- 61.3 Si IRIS utilise son propre matériel ou ses propres logiciels pour la formation, IRIS ne garantit pas que ce matériel ou ces logiciels soient exempts de défauts ou fonctionnent sans interruption. Si IRIS dispense la formation dans les locaux du client, ce dernier veillera à la disponibilité d'une salle de cours adéquate et d'un équipement et de logiciels en état de fonctionnement. Si les installations du client s'avèrent insuffisantes et que la qualité de la formation ne peut être garantie, IRIS est en droit de ne pas commencer, de raccourcir ou d'interrompre la formation.
- 61.4 La tenue d'un examen ou d'un test ne fait pas partie du contrat.
- 61.5 Le Client est redevable d'une rémunération distincte pour la documentation, le matériel ou les moyens de formation mis à disposition ou fabriqués aux fins de la formation. Ce qui précède s'applique également aux éventuels certificats de formation ou duplicatas de ceux-ci.
- 61.6 Si la formation est proposée sous forme d'apprentissage en ligne, les dispositions du module « Software-as-a-Service (SaaS) » s'appliquent dans la mesure du possible.

## **Article 62. Prix et paiement**

- 62.1 IRIS peut exiger que le Client paie les frais dus avant le début de la formation. IRIS peut exclure des participants si le Client n'a pas veillé à effectuer le paiement dans les délais, sans préjudice de tous les autres droits d'IRIS.
- 62.2 Si IRIS a effectué une étude préliminaire en vue d'un plan de formation ou d'un conseil en formation, les frais y afférents peuvent être facturés séparément.
- 62.3 Sauf si IRIS a expressément indiqué que la formation est exonérée de TVA, le Client est également redevable de la TVA sur les frais. Après la conclusion du contrat, IRIS est en droit d'ajuster ses prix en cas de modification du régime de TVA applicable aux formations, fixé par la loi ou en vertu de celle-ci.

**AUCUN AUTRE CONTENU NE SUIT SUR CETTE PAGE**

*Les dispositions contenues dans ce module « Hébergement » s'appliquent, en plus des dispositions générales des présentes conditions générales, si IRIS fournit des services, sous quelque nom que ce soit, dans le domaine de l'hébergement et des services connexes.*

## **Article 63. Services d'hébergement**

- 63.1 IRIS fournira les services d'hébergement convenus avec le Client.
- 63.2 Si le contrat porte sur la mise à disposition d'espace disque sur un équipement, le Client ne dépassera pas l'espace disque convenu, sauf si le contrat en régleme expressément les conséquences. Le contrat ne porte sur la mise à disposition d'espace disque sur un serveur réservé exclusivement et spécifiquement au Client que si cela a été expressément convenu par écrit. Toute utilisation de l'espace disque, du trafic de données et de toute autre charge pesant sur les systèmes et l'infrastructure est limitée aux maximums convenus entre les parties. Le trafic de données non utilisé par le Client au cours d'une période donnée ne pourra être reporté sur une période suivante. En cas de dépassement des maximums convenus, IRIS facturera un supplément conformément aux tarifs habituels.
- 63.3 Le Client est responsable de la gestion, y compris le contrôle des paramètres, de l'utilisation du service d'hébergement et de la manière dont les résultats du service sont utilisés. En l'absence d'accords explicites à ce sujet, le Client installera, configurera, paramétrera et optimisera lui-même les logiciels (auxiliaires) et, si nécessaire, adaptera l'équipement, les autres logiciels et l'environnement d'utilisation utilisés à cet effet et réalisera l'interopérabilité souhaitée par le Client. IRIS n'est pas tenu d'effectuer la conversion des données.
- 63.4 Uniquement si cela a été expressément convenu par écrit, le contrat a également pour objet la fourniture ou la mise à disposition de services de sécurité, de sauvegarde, de secours et de récupération.
- 63.5 IRIS peut suspendre temporairement tout ou partie du service d'hébergement à des fins de maintenance préventive, corrective ou adaptative. IRIS ne prolongera pas la suspension plus longtemps que nécessaire, la fera si possible en dehors des heures de bureau et, selon les circonstances, la commencera après consultation du Client.
- 63.6 Si, en vertu du contrat, IRIS fournit au Client des services liés à un nom de domaine, tels que la demande, le renouvellement, la cession ou le transfert à un tiers, le Client doit tenir compte des règles et des méthodes de travail de l'organisme ou des organismes concernés.
- 63.7 Sur demande, IRIS fournira au Client une copie écrite de ces règles. IRIS décline expressément toute responsabilité quant à l'exactitude ou la rapidité du service ou à l'obtention des résultats escomptés par le Client. Le Client est redevable de tous les frais liés à la demande et/ou à l'enregistrement, conformément aux tarifs convenus ou, à défaut de tarifs convenus, aux tarifs habituels pratiqués par IRIS. IRIS ne garantit pas que le nom de domaine souhaité par le Client lui sera attribué.

## **Article 64. Avis et retrait**

- 64.1 Le Client s'engagera à tout moment à se comporter de manière prudente et licite envers les tiers, en particulier en respectant les droits de propriété intellectuelle et autres droits des tiers, en respectant la vie privée des tiers, en ne diffusant pas de données en violation de la loi, en ne s'accordant pas un accès non autorisé aux systèmes, ne pas diffuser de virus ou d'autres programmes ou données nuisibles et s'abstenir de commettre des infractions pénales et de violer toute autre obligation légale.
- 64.2 Afin d'éviter toute responsabilité envers des tiers ou d'en limiter les conséquences, IRIS est toujours en droit de prendre des mesures concernant un acte ou une omission du Client ou aux risques de celui-ci. À la première demande écrite d'IRIS, le Client supprimera sans délai les données et/ou informations des systèmes d'IRIS, faute de quoi IRIS est en droit, à sa discrétion, de supprimer lui-même les données et/ou informations ou d'en rendre l'accès impossible. En cas de violation ou de menace de violation de la disposition de l'Article 64.1, IRIS est en outre en droit de refuser immédiatement et sans préavis l'accès à ses systèmes au Client. Ce qui précède ne porte pas atteinte à d'éventuelles autres mesures ou à l'exercice d'autres droits légaux et contractuels par IRIS à l'égard du Client. Dans ce cas, IRIS est également en droit de résilier le contrat avec effet immédiat, sans être responsable envers le Client.
- 64.3 Il ne peut être exigé d'IRIS qu'il se forge une opinion sur le bien-fondé des prétentions de tiers ou de la défense du Client, ni qu'il s'implique de quelque manière que ce soit dans un litige entre un tiers et le Client. Le Client devra s'entendre à ce sujet avec le tiers concerné et en informer IRIS par écrit, en fournissant des pièces justificatives valables.

**AUCUN AUTRE CONTENU NE SUIT SUR CETTE PAGE**

*Les dispositions contenues dans le présent module « Achat d'équipement » s'appliquent, en plus des dispositions générales des présentes conditions générales, si IRIS vend au Client des équipements de quelque nature que ce soit et/ou d'autres biens (objets matériels).*

## **Article 65. Achat et vente**

- 65.1 IRIS vend l'équipement et/ou d'autres biens dont la nature et la quantité ont été convenues par écrit.
- 65.2 IRIS ne garantit pas que l'équipement et/ou les biens soient adaptés à l'usage réel et/ou prévu par le Client au moment de la livraison, sauf si les fins d'utilisation sont clairement et sans réserve spécifiées dans le contrat écrit.
- 65.3 L'obligation de vente d'IRIS ne comprend pas les matériaux de montage et d'installation, les logiciels, les articles de transport et d'utilisation, les piles, les tampons, les cartouches d'encre, les articles de toner, les câbles et les accessoires.
- 65.4 IRIS ne garantit pas que les instructions de montage, d'installation et d'utilisation accompagnant l'équipement et/ou les articles sont exemptes d'erreurs et que l'équipement et/ou les articles possèdent les caractéristiques mentionnées dans ces instructions.

## **Article 66. Livraison**

- 66.1 Les équipements et/ou articles vendus par IRIS au Client seront livrés au Client départ entrepôt. IRIS livrera (ou fera livrer) les articles vendus au Client à un endroit indiqué par le Client si cela a été convenu par écrit. Dans ce cas, IRIS informera le Client, si possible en temps utile avant la livraison, de l'heure à laquelle elle-même ou le transporteur engagé a l'intention de livrer l'équipement et/ou les articles.
- 66.2 Les frais de transport, d'assurance, de levage et de manutention, de location d'installations temporaires, etc. ne sont pas inclus dans le prix d'achat et seront, le cas échéant, facturés au Client.
- 66.3 Si le Client demande à IRIS d'enlever ou de détruire d'anciens matériaux (tels que des réseaux, des armoires, des goulottes de câbles, des matériaux d'emballage, des équipements ou des données sur des équipements) ou si IRIS y est légalement tenu, IRIS peut accepter cette demande au moyen d'un ordre écrit, aux tarifs habituels. Si et dans la mesure où IRIS n'est pas légalement autorisé à exiger le paiement d'une indemnité (par exemple dans le cadre du « régime ancien pour neuf »), elle ne demandera pas cette indemnité au Client, le cas échéant.
- 66.4 Si les parties en ont convenu par écrit, IRIS installera, configurera et/ou connectera (ou fera installer, configurer et/ou connecter) l'équipement et/ou les biens. L'obligation éventuelle d'installation et/ou de configuration de l'équipement par IRIS n'inclut pas la conversion des données et l'installation de logiciels. IRIS n'est pas responsable de l'obtention des autorisations éventuellement nécessaires.
- 66.5 IRIS est toujours en droit d'exécuter le contrat en plusieurs livraisons partielles.

## **Article 67. Installation d'essai**

- 67.1 IRIS ne sera tenu d'installer un essai de l'équipement qui intéresse le Client que si cela a été convenu par écrit. IRIS peut assortir un essai de conditions (financières). Une installation d'essai consiste en la mise à disposition temporaire d'un équipement standard, hors accessoires, dans un espace mis à disposition par le Client, avant que celui-ci ne prenne la décision définitive d'acheter ou non l'équipement en question. Le Client est responsable de l'utilisation, des dommages, du vol ou de la perte de l'équipement faisant partie d'une installation d'essai.

## **Article 68. Exigences environnementales**

- 68.1 Le Client veille à ce que l'environnement réponde aux exigences spécifiées par IRIS pour l'équipement et/ou les articles, notamment en ce qui concerne la température, l'humidité et les exigences techniques environnementales.
- 68.2 Le client veille à ce que les travaux à effectuer par des tiers, tels que les travaux de construction, soient réalisés de manière adéquate et dans les délais impartis.

## **Article 69. Garantie**

- 69.1 IRIS s'efforcera, dans la mesure du possible, de réparer gratuitement et dans un délai raisonnable les défauts de matériaux et de fabrication de l'équipement et/ou des autres articles vendus, ainsi que des pièces fournies par IRIS dans le cadre de la garantie, si ces défauts ont été signalés de manière détaillée à IRIS dans un délai de trois mois après la livraison. Si, selon l'avis raisonnable d'IRIS, la réparation n'est pas possible, prend trop de temps ou entraîne des coûts disproportionnés, IRIS est en droit de remplacer gratuitement l'équipement et/ou les articles par d'autres équipements et/ou articles similaires, mais pas nécessairement identiques. La conversion des données nécessaire à la suite d'une réparation ou d'un remplacement n'est pas couverte par la garantie. Toutes les pièces remplacées deviennent la propriété d'IRIS. L'obligation de garantie expire si les défauts de l'équipement, des articles ou des pièces résultent en tout ou en partie d'une utilisation incorrecte, négligente ou inappropriée, de causes externes telles qu'un incendie ou un dégât des eaux, ou si le Client apporte ou fait apporter des modifications à l'équipement ou aux pièces fournis par IRIS dans le cadre de la garantie sans l'autorisation d'IRIS. IRIS ne refusera pas une telle autorisation pour des motifs déraisonnables.
- 69.2 Tout autre recours ou recours supplémentaire du Client pour non-conformité de l'équipement et/ou des articles livrés que celui prévu à l'Article 69.1 est exclu.
- 69.3 Les frais liés aux travaux et réparations hors du champ d'application de la présente garantie seront facturés par IRIS conformément à ses tarifs habituels.
- 69.4 IRIS n'a aucune obligation en vertu du contrat de vente en ce qui concerne les défauts et/ou autres vices signalés après l'expiration de la période de garantie visée à l'Article 69.1.

*Les dispositions contenues dans le présent module « Location d'équipement » s'appliquent, en plus des dispositions générales des présentes conditions générales, lorsque IRIS loue du matériel de quelque nature que ce soit au Client.*

## **Article 70. Location et mise à disposition**

- 70.1 IRIS loue au Client le matériel mentionné dans le contrat de location et la documentation d'utilisation correspondante. IRIS informe le Client que le matériel mentionné dans le contrat de location est et reste propriété d'IRIS.
- 70.2 La location ne comprend pas la mise à disposition de logiciels sur des supports de données séparés ni les articles d'usage et de consommation nécessaires à l'utilisation de l'équipement, tels que les piles, les cartouches d'encre, les articles de toner, les câbles et les accessoires.
- 70.3 La location commence le jour de la mise à disposition de l'équipement au Client.
- 70.4 Obligation de notification du Client : Si le Client utilise des locaux et/ou des sites tiers où l'équipement est livré et installé, il est tenu d'informer le propriétaire/bailleur concerné par lettre recommandée avant la livraison de la réserve de propriété d'IRIS. La réserve de propriété s'applique à tous les équipements et articles d'usage courant et de consommation livrés au Client, sur la base de la liste complète des articles livrés fournie par IRIS. Le Client doit envoyer simultanément à IRIS une copie de cette lettre recommandée ainsi que la preuve de l'envoi/de la réception de cette lettre recommandée par le propriétaire/bailleur.

## **Article 71. Inspection préalable**

- 71.1 Avant ou au moment de la mise à disposition, IRIS peut, à titre d'inspection préalable, établir en présence du Client une description de l'état de l'équipement, en mentionnant les défauts constatés. IRIS peut exiger que le Client signe le rapport établi avec cette description pour accord avant qu'IRIS ne mette l'équipement à la disposition du Client. Les défauts de l'équipement mentionnés dans ce rapport sont à la charge d'IRIS. En cas de constatation de défauts, les parties conviennent si, et dans l'affirmative, de quelle manière et dans quel délai les défauts mentionnés dans le rapport seront réparés.
- 71.2 Si le Client ne coopère pas correctement à l'inspection préalable visée à l'Article 71.1, IRIS a le droit d'effectuer cette inspection en l'absence du Client et de rédiger lui-même le rapport. Ce rapport est contraignant pour le Client.
- 71.3 Si aucune inspection préalable n'est effectuée, le Client sera réputé avoir reçu l'équipement en bon état et sans dommage.

## **Article 72. Utilisation de l'équipement**

- 72.1 Le Client utilisera l'équipement exclusivement conformément à la destination prévue dans le contrat et aux emplacements mentionnés dans ce contrat, au sein et pour le compte de sa propre organisation ou entreprise. L'utilisation de l'équipement par ou pour le compte de tiers n'est pas autorisée. Le droit d'utilisation de l'équipement n'est pas transférable. Le Client n'est pas autorisé à sous-louer l'équipement à un tiers ou à permettre à un tiers de l'utiliser (conjointement).
- 72.2 Sauf accord écrit contraire entre les parties, le Client installera, configurera, connectera et rendra l'équipement prêt à l'emploi lui-même.
- 72.3 Le Client n'est pas autorisé à utiliser l'équipement ou une partie de celui-ci de quelque manière que ce soit comme garantie ou objet de sûreté, ni à en disposer d'une autre manière.
- 72.4 Le Client utilisera le matériel avec soin et en sera responsable comme un bon père de famille. Le Client prendra toutes les mesures nécessaires pour éviter tout dommage. En cas de dommage au matériel, le Client en informera IRIS sans délai. Dans tous les cas, le Client est responsable envers IRIS en cas de dommage, de vol, de perte ou de détournement du matériel pendant la durée du contrat de location.
- 72.5 Le Client s'engage à ne pas modifier ou ajouter quoi que ce soit à l'équipement, que ce soit en tout ou en partie. Si, le cas échéant, des modifications ou des ajouts ont été apportés, le Client s'engage à les annuler ou à les supprimer au plus tard à la fin du contrat de location.
- 72.6 Les parties conviennent que les défauts résultant des modifications et ajouts apportés à l'équipement par ou pour le compte du Client, ainsi que tous les défauts de l'équipement résultant de ces modifications ou ajouts, ne constituent pas des défauts au sens de l'Article 1721 du Code civil néerlandais. Le Client ne peut faire valoir aucun droit à l'encontre d'IRIS en ce qui concerne ces défauts. IRIS n'est pas tenu de réparer ou d'entretenir ces défauts.
- 72.7 Le Client n'a droit à aucune indemnisation en rapport avec les modifications ou ajouts apportés par le Client à l'équipement loué qui, à la fin du contrat de location ou après celle-ci, pour quelque raison que ce soit, n'ont pas été annulés ou supprimés.
- 72.8 Le client informera immédiatement IRIS par écrit de toute saisie éventuelle du matériel, en indiquant l'identité du saisissant et le motif de la saisie. Le client permettra sans délai au huissier de justice chargé de la saisie de consulter le contrat de location.

## **Article 73. Entretien du matériel loué**

- 73.1 Le client ne doit pas entretenir lui-même l'équipement loué ni le faire entretenir par un tiers.
- 73.2 Le client signalera immédiatement par écrit tout défaut constaté dans l'équipement loué. IRIS s'efforcera, dans la mesure du possible, de réparer dans un délai raisonnable les défauts de l'équipement dont elle est responsable, à titre de maintenance corrective. IRIS est également en droit, mais n'est pas tenue, d'effectuer une maintenance préventive de l'équipement. Le client donnera à IRIS, sur demande, la possibilité d'effectuer une maintenance corrective et/ou préventive. Les parties conviendront au préalable, en concertation, des jours et des heures auxquels la maintenance aura lieu. Pendant la période de maintenance, le client n'a pas droit à un équipement de remplacement.
- 73.3 Sont exclus de l'obligation de réparation des défauts :
- les défauts que le Client a acceptés lors de la conclusion du contrat de location ;
  - la réparation de défauts résultant de causes externes ;
  - les défauts pouvant être imputés au Client, à ses employés et/ou à des tiers engagés par le Client ;
  - les défauts résultant d'une utilisation négligente, incorrecte ou inappropriée ou d'une utilisation contraire à la documentation ;

- les défauts liés à l'utilisation de pièces ou de consommables non recommandés ou non autorisés ;
- les défauts résultant d'une utilisation de l'équipement contraire à sa destination ;
- les défauts résultant de modifications ou d'ajouts non autorisés apportés à l'équipement.

73.4 Si IRIS répare ou fait réparer les défauts visés au paragraphe précédent, le Client est redevable des frais y afférents selon les tarifs habituels d'IRIS.

73.5 IRIS est toujours en droit de choisir de ne pas réparer les défauts et de remplacer l'équipement par un autre équipement similaire, mais pas nécessairement identique.

73.6 IRIS n'est en aucun cas tenu de réparer ou de reconstruire les données perdues.

#### **Article 74. Inspection finale et restitution**

74.1 À la fin du contrat de location, le Client restituera l'équipement à IRIS dans son état d'origine. À cette fin, le Client supprimera également toutes les données éventuelles de l'équipement. Les frais de transport liés à la restitution sont à la charge du Client.

74.2 Le client coopérera à une inspection finale conjointe de l'état de l'équipement avant ou au plus tard le dernier jour ouvrable de la période de location. Les parties établiront conjointement un rapport sur les conclusions de cette inspection, qui devra être signé par les deux parties. Si le Client ne coopère pas à cette inspection finale, IRIS est en droit de procéder à cette inspection en l'absence du Client et de rédiger elle-même le rapport en question. Ce rapport est contraignant pour le Client.

74.3 IRIS est en droit de faire réparer aux frais du Client les défauts mentionnés dans le rapport d'inspection finale et qui sont raisonnablement à la charge et aux risques du Client. Le Client est responsable des dommages subis par IRIS en raison de l'inutilisabilité temporaire ou de l'impossibilité de louer à nouveau l'équipement.

74.4 Si, à la fin de la location, le Client n'a pas annulé une modification qu'il a apportée à l'équipement ou n'a pas supprimé un ajout qu'il y a apporté, les parties conviennent que le Client est réputé avoir renoncé à tout droit sur ces modifications et/ou ajouts.

**AUCUN AUTRE CONTENU NE SUIV SUR CETTE PAGE**

*Les dispositions contenues dans ce module « Maintenance des équipements » s'appliquent, en plus des dispositions générales des présentes conditions générales, lorsque IRIS assure la maintenance d'équipements de quelque nature que ce soit pour le compte du Client.*

## **Article 75. Services de maintenance**

- 75.1 IRIS assure la maintenance des équipements mentionnés dans le contrat, à condition que ceux-ci soient installés en Belgique.
- 75.2 Pendant la période où IRIS a en sa possession l'équipement à entretenir, le Client n'a pas droit à un équipement de remplacement temporaire.
- 75.3 Le contenu et l'étendue des services de maintenance à fournir et les niveaux de service éventuellement associés seront consignés dans un contrat écrit. À défaut, IRIS est tenu de s'efforcer, dans la mesure du possible, de remédier dans un délai raisonnable aux dysfonctionnements dûment signalés par écrit à IRIS par le Client. Dans le présent module « Maintenance des équipements » des conditions générales, on entend par « panne » le fait que l'équipement ne répond pas ou ne répond pas sans interruption aux spécifications de cet équipement expressément communiquées par écrit par IRIS. Il n'y a panne que si le Client peut démontrer cette panne et que celle-ci peut en outre être reproduite. IRIS est également en droit, mais n'est pas tenu, d'effectuer une maintenance préventive.
- 75.4 Le Client informera IRIS immédiatement après la survenue d'une panne de l'équipement au moyen d'une description écrite détaillée.
- 75.5 Le Client apportera toute la coopération requise par IRIS pour la maintenance, telle que la suspension temporaire de l'utilisation de l'équipement. Le Client est tenu de permettre au personnel d'IRIS ou à des tiers désignés par IRIS d'accéder au lieu d'installation de l'équipement, d'apporter toute autre coopération nécessaire et de mettre l'équipement à la disposition d'IRIS aux fins de la maintenance.
- 75.6 Avant de remettre l'équipement à IRIS pour maintenance, le Client veille à ce qu'une sauvegarde complète et fonctionnelle de tous les logiciels et données enregistrés dans ou sur l'équipement ait été effectuée.
- 75.7 À la demande d'IRIS, un employé compétent du Client sera présent pour consultation lors des travaux de maintenance.
- 75.8 Le Client est autorisé à connecter à l'équipement des appareils et des systèmes non fournis par IRIS et à y installer des logiciels.
- 75.9 Si, de l'avis d'IRIS, il est nécessaire pour la maintenance de l'équipement de tester les connexions de l'équipement avec d'autres équipements ou avec des logiciels, le Client mettra à la disposition d'IRIS les autres équipements et logiciels concernés, ainsi que les procédures de test et les supports d'information.
- 75.10 Le matériel de test nécessaire à la maintenance qui ne fait pas partie de l'outillage normal d'IRIS doit être mis à disposition par le Client.
- 75.11 Le Client supporte le risque de perte, de vol ou d'endommagement de l'équipement pendant la période où IRIS le détient pour des travaux de maintenance. Il appartient au Client d'assurer ce risque.

## **Article 76. Rémunération de la maintenance**

- 76.1 Le prix de la maintenance ne comprend pas :
- les frais de remplacement des consommables tels que les piles, les tampons, les cartouches d'encre, les toners, les câbles et les accessoires ;
  - les frais de (remplacement de) pièces ainsi que les services de maintenance pour la réparation de pannes causées en tout ou en partie par des tentatives de réparation par des tiers autres qu'IRIS ;
  - les travaux de révision de l'équipement ;
  - les modifications apportées à l'équipement ;
  - le déplacement, le déménagement, la réinstallation ou les frais de transport pour la réparation de l'équipement ou les travaux qui en découlent.
- 76.2 La rémunération pour la maintenance est due, que le Client utilise ou ait utilisé l'équipement ou qu'il fasse usage de la possibilité de maintenance.

## **Article 77. Exclusions**

- 77.1 Les travaux liés à l'examen ou à la réparation de pannes résultant ou liées à des erreurs d'utilisation, à une utilisation inappropriée de l'équipement ou à des causes externes, telles que des défaillances de l'internet, connexions de réseaux de données, alimentations électriques ou connexions avec des équipements, logiciels ou matériels qui ne sont pas couverts par le contrat de maintenance, ne font pas partie des obligations d'IRIS en vertu du contrat de maintenance.
- 77.2 Les obligations de maintenance d'IRIS ne comprennent pas non plus :
- l'examen ou la réparation de pannes résultant de ou liées à une modification de l'équipement autre que celle effectuée par ou au nom d'IRIS ;
  - l'utilisation de l'équipement en violation des conditions applicables et le fait que le Client n'ait pas fait entretenir l'équipement en temps voulu.
- Les obligations de maintenance d'IRIS ne comprennent pas non plus l'examen ou la réparation des pannes liées aux logiciels installés sur l'équipement.
- 77.3 IRIS peut facturer (en supplément) les frais d'entretien et/ou d'examen effectués en rapport avec les dispositions des Articles 77.1 et/ou 77.2, selon ses tarifs habituels.
- 77.4 IRIS n'est en aucun cas tenu de réparer les données endommagées ou perdues à la suite de pannes et/ou de maintenance.