

Termes et Conditions de Services sur les Logiciels APSAL – GESALL_V2.2.1

1 Définitions

« **Bénéficiaire(s)** » désigne(nt) les Bénéficiaires de licences de Logiciels (souscrites par contrat séparé) et qui sont bénéficiaires des Services, suivant les termes et conditions du présent document, ces Bénéficiaires étant repris dans une liste mutuellement agréées entre le Client et Telindus ou repris dans les offres Telindus, telles que acceptées par le Client.

« **Contrat** » désigne l'accord entre les Parties suivant lequel Telindus va fournir les Services aux Bénéficiaires et au Client, moyennant le paiement par le Client des Redevances.

« **Client** » désigne la société qui paye les Redevances des Services, tel qu'identifié dans l'Offre de Telindus telle qu'acceptée par le Client ou dans le Contrat signé entre les Parties.

« **Descriptions de Services** » ou « **SOW** » désignent les documents fournis par Telindus et décrivant les Services que ce dernier va fournir au Client ou aux Bénéficiaires, à savoir les descriptions reprises dans le présent document, ou toute Offre Telindus ou tout document dénommé Description de Service ou SOW et se référant au présent document.

« **Logiciel** » désigne(nt) le(s) Logiciel(s) APSAL et/ou GESALL sur le(s)quel(s) Telindus va fournir les Services.

« **Maintenance** » désigne les services de maintenance et support de Logiciel, tels que définis plus amplement dans le présent document.

"**Mise à jour**" (ou Update) signifie les correctifs relatifs au Logiciel. Les Mises à jour ne contiennent aucune fonctionnalité nouvelle ou supplémentaire. Il ne s'agit pas d'une nouvelle version du Logiciel. Les Mises à jour sont soumises aux conditions, limitations et restrictions contenues dans les licences logicielles concernées.

"**Mise à niveau**" (ou Upgrade) désigne le processus de remplacement du Logiciel par une version plus récente du même Logiciel, y compris des fonctionnalités nouvelles ou supplémentaires.

« **Parties** » désignent Telindus et le Client.

« **Redevance** » désigne les redevances agréées pour les prestations de Services telles que précisées dans toute offre Telindus ou dans le Contrat signé entre les Parties.

« **Services** » désigne les services fournis par Telindus en relation avec les Logiciels, tels que les Services décrits ci-dessous ou dans des Descriptions de Services.

« **Telindus** », « **Proximus Luxembourg S.A.** », « **Proximus** » ou « **Prestataire** » désigne Proximus Luxembourg S.A., une société anonyme, constituée en vertu du droit du Grand-Duché de Luxembourg, dont le siège social est sis 18, rue du Puits Romain, Z.A. Bourmicht, L-8070 Bertrange, Luxembourg, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés du Luxembourg sous le numéro B19.669, ayant comme numéro TVA LU 15605033.

Il est à noter que Proximus Luxembourg utilise sa marque Telindus pour adresser sa clientèle entreprise, EBU, B2B.

2 Services

2.1 Conditions Spécifiques pour des Services ponctuels

Ces Services seront décrits dans une offre Telindus acceptée par le Client ou une Description de Service ou un SOW signé par les Parties.

Suite aux prestations de Services d'Installation ou en mode projet, les Parties signent le document d'acceptation des Services (cette acceptation peut être partielle ou finale, en fonction des prestations ou des différents Services mis à disposition du Client ou des Bénéficiaires par Telindus).

L'acceptation est fondée sur des critères objectifs tels que la vérification de la conformité avec le champ d'application convenu dans la Description des Services, sous réserve des modifications effectuées par les Parties par voie d'avenant écrit. Si le Client ou les Bénéficiaires s'abstiennent de signer ledit document et/ou de formuler une quelconque objection par écrit à l'égard des Services dans les cinq (5) jours ouvrés à compter de la date d'envoi du document d'acceptation par Telindus au Client, le projet (et/ou les Services) en question est réputé accepté par le Client et/ou les Bénéficiaires.

Une objection et/ou une déviation qui n'impactent pas de manière significative l'utilisation du Logiciel ne saurait empêcher le Client d'accepter le projet avec réserve. Telindus s'efforce alors, dans la mesure du raisonnable, de résoudre l'objection et/ou la déviation, dès que raisonnablement possible.

2.2 Conditions Spécifiques pour les Services de Maintenance

2.2.1 Durée du Service

Les Services de Maintenance commenceront à partir du moment où le Logiciel aura été installé par Telindus sur l'infrastructure informatique du Client, pour une période d'engagement de douze (12) mois ("Durée initiale des Services"). Après la période d'engagement initiale (Durée initiale des Services), la Maintenance sera renouvelée tacitement pour des périodes de douze (12) mois, sauf résiliation par l'une ou l'autre des Parties trois (3) mois avant la fin de la période en cours.

Les Services peuvent être résiliés plus tôt, selon les termes et conditions prévus dans le Contrat.

2.2.2 Obligation et responsabilité de Telindus

Les Services de Maintenance de Telindus permettent de fournir au Client un support technique (par téléphone, par email et connexion à distance) afin de résoudre les bugs et/ou incidents pouvant survenir lors de l'utilisation du Logiciel.

A cet égard, Telindus fera tous les efforts raisonnables pour mettre à la disposition du Client les Mises à jour du Logiciel (Updates), qui sont comprises dans les Services de Maintenance. Toutes prestations d'installation ou d'assistance à l'installation des Mises à jour seront facturées séparément sur base du temps presté.

La mise à disposition et l'installation des Mises à niveau (Upgrades) ne font pas partie des Services de Maintenance (et des Redevances y relatives). Elles seront facturées séparément, sur la base de l'offre spécifique du Prestataire.

Il est à noter que pour que le Client puisse bénéficier des services de support et de maintenance du Logiciel, il peut être nécessaire que le Client soit à jour dans l'installation des Mises à jour et/ou Mises à niveau, qui ont été mises à disposition par Telindus.

Le Client informe Telindus par email de tout incident qu'il rencontre en relation avec le Logiciel. Dans la mesure où le Client est en ordre de maintenance (abonnement (Redevances) payé) Telindus répondra à la notification d'incident du Client.

Telindus assurera alors le support, la qualification, le diagnostic et le suivi de l'incident depuis la création du ticket dans ses outils jusqu'à sa fermeture, ainsi que le dépannage à distance ou sur site, si cela s'avérait nécessaire, moyennant le paiement par le Client de tous les coûts de déplacement et intervention sur site (résolution finale ou solution).

Les Redevances de Service de Maintenance des Logiciels couverts par Telindus incluent :

- Mises à jour concernant les incidents signalés par un Client.
- Support à distance (mail, téléphone, connexion à distance).

2.2.3 Obligation et responsabilité du Client

Le Client devra signaler les problèmes qu'il rencontre avec les Logiciels par téléphone au Service Help-Desk Apsal de Telindus, au numéro de téléphone suivant: (+352) 53.28.20.400 ainsi que par email : apsal@telindus.lu. Telindus est disponible aux heures suivantes: du lundi au vendredi, sauf les jours fériés au Luxembourg, de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30.

Le Client doit s'assurer de fournir toutes les informations requises par Telindus afin d'aider Telindus à effectuer les Services de Maintenance.

Le Client doit s'assurer de ne pas effectuer de modification, de changement dans le Logiciel sans autorisation préalable de Telindus. Si Telindus conseille au Client de ne pas effectuer la modification suggérée, mais que le Client effectue quand même la modification, cela sera sous la responsabilité du Client.

Le Client devra effectuer toute tâche corrective et/ou préventive qui serait recommandée par Telindus.

Le Client est responsable d'effectuer toute sauvegarde de données et doit s'assurer de conserver les trois derniers jeux de copie de restauration. A cet égard, il appartient au Client de vérifier que toutes sauvegardes automatiques mises en place soient bien continuellement actives, même après une mise à jour de l'infrastructure du Client.

Le Client convient que le bon fonctionnement du Logiciel dépend principalement du respect des spécifications et recommandations fournies par Telindus, ainsi que de la continuité du Service de Maintenance. Le Client doit également s'assurer que le personnel concerné a suivi les instructions d'utilisation.

De plus, le Client reconnaît que la complexité et la nature technique du Logiciel exigent, dans son propre intérêt, le respect des règles suivantes :

- Sauf accord préalable de Telindus, le Logiciel ne peut être modifié.
- Le Logiciel ne peut être réparé que par le personnel désigné à cet effet par Telindus.
- Toute interfaçage et/ou compatibilité avec le Logiciel fait l'objet d'un accord écrit préalable de Telindus. Si Telindus conseille au Client de ne pas effectuer l'interfaçage et/ou association, et si le Client effectue néanmoins l'interfaçage et/ou association en question, ce sera sous la responsabilité du Client.
- De plus, la performance du Logiciel est étroitement liée à l'utilisation de logiciel ou de matériel approprié.

Sont exclus des Redevances de Maintenance :

- Toute optimisation de système ou d'application ;

- tout développement en relation avec le Logiciel (cela fera l'objet d'une offre spécifique de Telindus, les développements et les propriétés intellectuelles restant acquises à Telindus) ;

- toutes les tâches qui sont sous la responsabilité du Client, telles que décrites dans la section Obligations et responsabilité du Client.

Le non-respect de l'une quelconque des conditions énumérées dans la présente clause dégagera entièrement Telindus de toute responsabilité et garantie en relation avec les services de maintenance, d'autant plus si le non-respect devait causer des dommages au Logiciel.

Telindus ne saurait être tenu pour responsable si les Services de Maintenance ne peuvent être exécutés pour des raisons indépendantes de sa volonté.

Si le Logiciel fait l'objet d'une "fin de vie", Telindus en informera le Client dès que raisonnablement possible et Telindus se réserve le droit de retirer ce Logiciel des Services de Maintenance avec un préavis de trois (3) mois. Dans ce cas, Telindus remboursera le prix payé pour cette Maintenance au prorata de la maintenance non couverte.

2.3 Sauvegardes. Concernant les copies de sauvegardes des fichiers, il est primordial d'effectuer chaque jour une copie des fichiers de données, ceci en prévoyant une alternance avec un minimum de trois jeux de copies. Telindus ne peut en aucun cas être tenu responsable de la perte des données Client.

2.4 Sauvegardes dans le cadre de services hébergés dans notre Datacentre

Dans le cadre de services fournies à partir d'applications hébergées dans notre datacentre, la sauvegarde des données est faite quotidiennement suivant des protocoles et intervalles définis par nos équipes de gestion. Les données peuvent faire objet de rétention de courte durée pour une période maximum de 28 jours.

3 Garanties et obligations

3.1. Garanties et obligations du Prestataire

3.1.1 Telindus s'engage à fournir les Services conformément aux Descriptions de Services.

À cet égard, Telindus déploie les ressources appropriées (personnel qualifié, compétent) en nombre raisonnable aux fins de la prestation des Services en conformité avec le présent Contrat.

3.1.2 Dans le cadre de la prestation des Services, Telindus veille :
3.1.2.1 à communiquer en temps voulu l'ensemble des informations requises par le Client aux fins de l'exécution de ses propres obligations en vertu du Contrat ;

3.1.2.2 à prendre l'ensemble des mesures nécessaires afin de garantir que son personnel intervenant dans les locaux du Client observe les règles et lignes directrices applicables du Client que ce dernier lui a communiqué par écrit, notamment en matière d'hygiène et de sécurité ;

3.1.3 Sauf indication et/ou accord contraire exprès dans une Description des Services (SOW), tout délai de livraison, ou indicateur (SLA) éventuellement indiqué(s) par Telindus ne sont qu'estimatifs, et ne constituent qu'une obligation de moyen et non de résultat.

3.1.4 Sauf indication expresse au Contrat ou dans le présent document, et dans la plus large mesure autorisée par les lois applicables, Telindus exclut toute autre garantie, condition ou déclaration explicite ou implicite, entre autres toute i) garantie implicite de qualité marchande et de convenance à un usage ou résultat particulier, ii) garantie de titre ou de non-violation, iii)

garantie formulée dans le cadre d'un usage ou d'une pratique commerciale.

3.2. Garanties et obligations du Client

3.2.1 Le Client collabore pleinement avec Telindus en vue de faciliter la fourniture efficace des Services et de confier l'exécution du Contrat à du personnel qualifié et compétent en nombre suffisant.

De manière plus spécifique, le Client veille à : i) communiquer à Telindus, en temps voulu, les informations nécessaires à l'exécution du Contrat et des Services, y compris toute information utile relative aux lois et règlements applicables au secteur d'activité spécifique du Client (ci-après dénommés collectivement les « Règlements applicables au Client »), ainsi qu'à l'exactitude, l'exhaustivité et la précision desdites informations, ii) ne pas trainer dans ses prises de décisions, sauf motif valable, iii) obtenir en temps utile toute autorisation susceptible d'être exigée de la part d'une partie tierce aux fins de la fourniture des Services, iv) mettre à disposition du personnel de Telindus un ou plusieurs bureaux si leur mission l'exige, et fournir l'ensemble des ressources logistiques et informatiques requises aux fins de l'exécution des tâches confiées à Telindus, v) si les services le requièrent, accorder un accès à ses locaux, sites et systèmes en temps utile afin de permettre à Telindus de prêter les Services et vi) procéder à la sauvegarde régulière de ses données, et surtout avant et pendant la fourniture des Services d'Installation. Dans la mesure où les Services sont pour le bénéfice de Bénéficiaire, le Client s'engage à obtenir des Bénéficiaires les mêmes engagements.

A cet égard, pour prêter les services de maintenance et de support, le Client autorise Telindus à accéder à ses systèmes et au Logiciel, si la nature et fourniture des prestations le requiert.

3.2.2 Dans la mesure où les Services le requièrent, le Client prend l'ensemble des mesures requises afin de permettre l'accès par Telindus au site du Client ou des Bénéficiaires, et ce dans les meilleures conditions possibles et dans le respect des normes de travail et de sécurité en vigueur. Avant toute intervention du personnel de Telindus sur site, le Client est tenu de communiquer les règles et obligations applicables, notamment en matière d'hygiène et de sécurité.

3.2.3 Le Client et les Bénéficiaires observent les conditions ou les instructions d'utilisation de Telindus. Dans le cas contraire, et en cas d'Incident dont la cause est imputable au Client ou aux Bénéficiaires, Telindus se réserve le droit de facturer au Client des Redevances complémentaires et dommages y afférents (y compris les coûts d'investigation et de réparation).

3.2.4 Le Client reste le seul contractant de Telindus et doit s'assurer que les Bénéficiaires des Services se conforment aux conditions du présent Contrat et qu'ils utilisent les Services au seul profit du Client ou des Bénéficiaires des Services concernés, tel qu'agréés entre Telindus et le Client.

4 Prix et Conditions de paiement

4.1 Prix

Les prix applicables aux livrables de Telindus en vertu du Contrat, tels que le prix des Services (Redevances), sont détaillés dans le Contrat ou dans les offres Telindus telles qu'acceptées par le Client, ou les Descriptions de Services telles que convenues par un écrit séparé entre les Parties.

Les prix sont exprimés en euros, hors taxe.

Les prix sont fixes pour la durée initiale des Services, sauf en cas d'indexation susceptible d'être appliquée conformément à la clause 4.5 ou de révision approuvée entre les Parties.

4.2 Conditions de paiement

Sauf indication contraire figurant dans la Description des Services, toute facture émise est due dans les trente (30) jours suivant la date de facturation.

Le paiement anticipé d'une facture ne saurait ouvrir droit à une quelconque réduction ou rabais.

Les Redevances liées aux Services ponctuels (Services d'Installation ou en mode Projet) sont facturées à l'Acceptation (partielle ou finale) des Services.

Sauf indication contraire au Contrat, les services de maintenance font l'objet d'un paiement annuel anticipé et sont réglés pour la première fois lors de l'Installation du Logiciel.

Si une facture est contestée de quelque manière que ce soit, le Client doit en informer Telindus par écrit dans les sept (7) jours suivant la date de facturation. Dans le cas contraire, la facture est réputée acceptée. Le Client devra dans tous les cas s'acquitter du montant incontesté d'une quelconque facture contestée.

Intérêts de retard : en cas de défaut de paiement du Client aux dates d'échéance prévues, Telindus est en droit de facturer des intérêts de retard courant au taux prescrit par la loi luxembourgeoise du 18 avril 2004 sur les délais de paiement et les intérêts de retard, dans sa version en vigueur, nonobstant tout dommage-intérêt supplémentaire susceptible d'être exigible dans le cas où Telindus serait en mesure de prouver une perte plus importante. Telindus est également en droit de répercuter sur le Client toutes redevances et dépenses engagées dans le cadre du recouvrement de son paiement (lettres de rappel, mise en demeure) ou de procédures légales ou extrajudiciaires engagées aux fins dudit recouvrement.

Suspension des Services : dans la mesure permise par la loi, en cas de défaut de paiement de ne serait-ce qu'une seule tranche, Telindus est en droit de suspendre l'exécution des Services ou du Contrat, huit (8) jours après l'envoi d'une mise en demeure de payer restée sans réponse, sans préjudice de toute forme d'indemnisation et/ou dommage et intérêt que Telindus est en droit de réclamer, jusqu'à ce que le Client se soit acquitté des montants impayés. En l'occurrence, Telindus décline, en vertu des présentes, toute responsabilité des suites de cette suspension, en cas de dommage direct, indirect ou immatériel tel qu'une perte d'une chance, de revenu, de chiffre d'affaires, de clients, de recettes ou de salaires, d'économies anticipées, de contrats ou d'opportunités d'affaires ou de données, et, de manière générale, en cas de dommage ou perte immatériel(e), quelle qu'en soit la nature ou la raison.

4.3 Impôts et taxes

L'ensemble des Redevances et autres montants dus par le Client dans le cadre du présent Contrat s'entend hors impôts, taxes et droits, y compris la TVA, lesquels sont à la charge du Client qui communique toute information exigée par Telindus en vue de déterminer si ce dernier est tenu de collecter la TVA auprès du Client, y compris son numéro d'immatriculation TVA.

Si une quelconque déduction ou retenue à la source est applicable en vertu du droit applicable, le Client en informe Telindus et s'acquitte de tout montant supplémentaire de sorte que le montant net que Telindus reçoit, après déduction et retenue à la source, corresponde au montant qui lui aurait été versé si aucune déduction ou retenue à la source n'avait été imposée. En outre, le Client transmet au Prestataire la documentation attestant du paiement des montants retenus et déduits auprès de l'autorité fiscale concernée.

4.4 Redevances supplémentaires liées aux interventions en dehors des Heures d'ouverture

Sauf indication contraire dans la Description des Services et/ou de l'Annexe A du Contrat Cadre (Prix et Quantités), si le Client

demande au Prestataire de fournir des services en dehors des Heures ouvrées, les taux suivants s'appliquent :

Du lundi au vendredi, après les heures de bureau : taux de base + 50 %

Samedi : taux de base + 50 %

Dimanche : taux de base + 100 %

Jours fériés : taux de base + 150 %

Supplément pour le travail de nuit (22h à 6h) : taux indiqués + 30 %

4.5 Indexation

Sauf indication contraire au Contrat ou dans la Description des Services, les Redevances dues sont révisées conformément aux indices ci-dessous.

Les Redevances sont soumises à l'indice des prix à la consommation D1 (système d'indexation automatique des salaires) tel que déterminé par le Statec, Institut national de la statistique et des études économiques du Grand-Duché de Luxembourg. Les Prix seront effectivement réajustés dès l'application du nouvel indice et proratisés sur la période du contrat non écoulée.

Toute variation s'applique conformément à la formule suivante :

$$P_n = P_a \times \frac{I_n}{I_a}$$

Où :

P_n représente les nouvelles Redevances

P_a représente les Redevances mentionnées en Annexe A du Contrat Cadre (*Prix et Quantités*) ou dans le SOW

I_n représente la nouvelle valeur d'indice

I_a représente la valeur d'indice applicable au cours du mois de la Date Effective où les Redevances ont été déterminées.

5 Fin du Contrat

5.1 Durée et Résiliation des Contrats

Sauf accord spécifique entre les Parties, le Contrat prendra effet le premier (1) ou le quinze (15) du mois suivant la date de réception du montant annuel de l'abonnement par virement à l'un des comptes spécifiés sur la facture. La date la plus proche de la date de réception du paiement est considérée pour le début de Contrat. Le Contrat est conclu pour une durée de (2) ans et est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives de douze (12) mois, sauf dénonciation par l'une des Parties, notifiée à l'autre par lettre recommandée avec accusé de réception au moins deux (2) mois avant la date de survenance du terme.

5.1.1 Résiliation fondée sur un motif précis. Dans les limites autorisées par les lois applicables, chaque Partie est en droit de résilier le Contrat, sans préavis ni indemnité et sans préjudice de ses autres droits et recours, en adressant une notification écrite à l'autre Partie, sans en référer aux tribunaux, si l'autre Partie est en état de faillite ou fait l'objet d'une administration judiciaire, organise un moratoire sur le paiement de son passif, négocie un arrangement préventif avec ses créanciers, se déclare en faillite ou entame des procédures en vertu du droit national ou de toute loi étrangère dont les effets sont similaires ou équivalents.

5.1.2 Résiliation pour violation de contrat

Une Partie est en mesure de résilier le Contrat ou une partie des Services associés (si le défaut, la violation n'a porté que sur une partie des Services) sans qu'il soit nécessaire d'introduire une demande en justice, de respecter un préavis complémentaire, ni de verser une indemnité, lorsque l'autre Partie commet un manquement à l'une quelconque des obligations substantielles lui incombant en vertu du présent Contrat et manque d'y

remédier dans les 30 jours suivant la date d'envoi de la notification officielle y afférente.

Les exemples suivants constituent des motifs graves justifiant la résiliation pour violation de Contrat :

i) manquements répétés d'une Partie aux directives et principes fondamentaux énoncés dans le Contrat;

ii) plusieurs violations des obligations de confidentialité ;

iii) défaut de paiement ou retard de paiement récurrent du Client.

5.1.3 Résiliation en raison d'un cas de force majeure

Si les Parties ne parviennent pas à un accord ou à renégocier les termes du Contrat conformément aux stipulations de la clause 11 du présent Contrat, chacune se réserve le droit de résilier le Contrat ou la Description des Services (le cas échéant), sans en référer aux tribunaux, en cas d'évènement de force majeure entravant la pleine exécution du Contrat ou des Services pendant plus d'un (1) mois.

5.2 Suspension

Dans la mesure permise par la loi, Telindus pourra suspendre l'exécution du Contrat et/ou de la Description des Services sans introduire de demande en justice et sans possibilité pour le Client de réclamer une indemnisation, sous réserve que Telindus lui adresse au préalable une notification écrite (ou après avoir prévenu le Client par tout moyen approprié) dans les cas suivants, lesquels ne sauraient constituer une liste exhaustive :

- si le Client manque aux obligations lui incombant en vertu du présent Contrat ou de toute Description des Services ;
- si le Client ne se conforme pas aux instructions relatives à un ou plusieurs Services ;
- si le Client manque de verser ne serait-ce qu'une seule tranche de facturation ;
- si le Client commet une fraude ou une tentative de fraude à l'encontre de Telindus;
- si le Client engage une quelconque procédure, y compris la prise de mesures conservatoires, ou entame un procès susceptible de compromettre sa solvabilité, sa capacité ou la propriété de ses biens, et, de ce fait, est empêché de poursuivre l'exécution du Contrat dans des conditions normales.

Telindus est en mesure de suspendre l'exécution du Contrat et /ou des Services si le Client manque de remédier à un manquement susmentionné dans les 7 jours ouvrés suivant la notification écrite y afférente.

Suite à une suspension aux motifs susmentionnés, Telindus est en droit de ne pas honorer d'autres commandes acceptées au préalable.

5.3 Effets

5.3.1 La suspension et/ou la résiliation sont susceptibles de s'appliquer à l'ensemble du Contrat ou à un seul Service, conformément aux indications de la Partie à l'origine de la suspension ou de la résiliation. Dans tous les cas de résiliation, quel qu'en soit le motif, tout montant qui demeure impayé devient immédiatement exigible.

5.3.2 Si les Services (Installation, Projet ou Maintenance) sont résiliés avant la fin de la durée de l'engagement initialement prévue, le Client est redevable envers Telindus du paiement de l'ensemble des Redevances qui auraient été dues au Prestataire jusqu'à l'expiration de la durée d'engagement initialement prévue, comme si l'exécution du Contrat s'était déroulée dans des conditions normales jusqu'à sa date d'expiration, en sus de tout dommage-intérêt que Telindus est en droit de réclamer au Client en raison de ladite résiliation. Si une partie du Contrat

seulement est résiliée, le paiement de l'indemnité de résiliation est calculé au prorata des Services résiliés.

6 Responsabilités

6.1 Exclusion et limitation de responsabilité

6.1.1 Sauf indication contraire au Contrat et dans les limites autorisées par les lois applicables, Telindus ne saurait encourir de responsabilité pour tout dommage indirect et / ou immatériel découlant des prestations de Services, ou des suites d'une résiliation, de l'expiration, de non-reconduction, d'exécution ou de la non-exécution du Contrat ; Telindus ne saurait encourir de responsabilité en cas de perte de profits anticipés ou autre perte financière, perte d'utilisation, perte d'exploitation, perte de données ou données endommagées, corruption de données, perte d'une chance, perte de notoriété, perte de réputation. La présente limitation de responsabilité s'applique quand bien même Telindus aurait été informé de la possibilité desdits dommages.

6.1.2 Dans les limites autorisées par les lois applicables, la responsabilité globale de Telindus en vertu du présent Contrat (quel qu'en soit le motif, qu'elle soit de nature contractuelle, délictuelle ou autre nature) est limitée dans tous les cas au montant le plus élevé des sommes suivantes : i) mille (1000) euros ou ii) soixante-dix (70 %) pour cent des Redevances versées par le Client au cours de la période de douze mois précédant directement le dernier événement qui a entraîné la responsabilité.

6.1.3 Toute réclamation relative au présent Contrat déposée par le Client doit être notifiée à Telindus dans les six (6) mois suivant la survenance du dommage, de la demande ou de la perte, ou au plus tard six (6) mois suivant la résiliation du présent Contrat.

6.1.4 Dans la mesure où Telindus n'est pas autorisé à exclure ou limiter sa responsabilité dans certains cas prévus par la loi applicable, la responsabilité de Telindus sera alors engagée dans la limite qu'une telle exclusion ou limitation n'est pas autorisée.

7 Processus de modification

7.1 Toute modification du Contrat ou des engagements contractuels, tels que modification d'une offre Telindus précédemment acceptée par le Client fera l'objet d'un accord écrit entre les Parties.

7.2 Amendements aux lois, règlements et normes

7.2.1 En cas d'amendement à un(e) quelconque loi, règlement ou norme qui requiert une modification du Contrat (ci-après dénommé un « Changement réglementaire »), Telindus veille à ce que les Services soient modifiés en conséquence aux fins du maintien de leur conformité avec les lois, règlements ou normes applicables tels que décrits dans le présent Contrat (*Conformité*). En cas de Changement réglementaire applicable aux conditions de Traitement des données à caractère personnel (tel que défini à la clause 9), il incombe au Client seul d'identifier cette dernière et les conséquences éventuelles pour les Services.

7.2.2 Les Parties s'efforcent de s'accorder sur les détails et le coût de la mise en conformité des Services avec un Changement réglementaire.

7.2.3 En cas de désaccord entre le Client et Telindus eu égard aux clauses 7.2.1 ou 7.2.2

i) le Client est en droit de déterminer : a) si un Changement réglementaire est survenu ; et b) le degré de conformité du Service avec ledit Changement réglementaire ;

ii) le coût de mise en œuvre de toute modification découlant du Changement réglementaire correspond au volume de travail raisonnable de Telindus chargé d'appliquer ledit Changement

réglementaire, selon le temps investi et les dépenses engagées ; et

iii) les Redevances font l'objet soit d'une augmentation, soit d'une réduction en vue de refléter le volume de travail conséquent de Telindus aux fins de la fourniture des Services, selon le temps investi et les dépenses engagées.

8 Confidentialité

Chaque Partie préserve la confidentialité de toute information confidentielle qui lui est communiquée par voie orale, écrite ou électronique par l'autre Partie. La partie réceptrice utilise les informations confidentielles de la partie émettrice uniquement dans la mesure nécessaire aux fins de l'exécution du Contrat et non à d'autres fins et s'abstient de divulguer ces informations à un tiers. La présente obligation suppose notamment que la partie réceptrice est uniquement autorisée à diffuser certaines informations confidentielles de la partie émettrice parmi son personnel (et/ou ses partenaires, sous-traitants ou les Bénéficiaires des services) en nombre strictement nécessaire et qu'elle doit imposer la même obligation de confidentialité aux membres du personnel, partenaires et sous-traitants intervenant dans l'exécution du Contrat.

Sont considérées comme informations confidentielles toute information désignée par les Parties comme confidentielle, ainsi que toute information revêtant un intérêt stratégique, technique, financier ou commercial dont une personne est raisonnablement susceptible de déduire la nature confidentielle, quand bien même cette dernière n'aurait pas été expressément désignée comme confidentielle.

Le Client s'engage également à préserver la confidentialité de la méthodologie et du savoir-faire de Telindus.

Les informations suivantes ne sauraient être considérées comme des informations confidentielles:

- les informations relevant du domaine public avant la signature du Contrat ;
- les informations développées indépendamment par une Partie sans les informations confidentielles de l'autre Partie ; et
- les informations obtenues légalement par une partie tierce qui n'est liée ni par une quelconque obligation de confidentialité ni par un quelconque devoir de discrétion.

Si la partie réceptrice est tenue de divulguer des informations confidentielles à une autorité judiciaire ou administrative compétente, elle en informe la partie émettrice dans les limites autorisées par les lois applicables ou l'autorité concernée avant ladite divulgation et/ou fait en sorte de limiter autant que faire se peut les informations à divulguer.

Telindus, les membres de l'organe de direction, les dirigeants, les employés et les autres personnes qui sont au service de Telindus sont soumis au secret professionnel au sens de la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier et sont dès lors obligés de garder secrets les renseignements confiés à eux dans le cadre de leur activité professionnelle ou dans l'exercice de leur mandat par le Client. Sont ainsi seules couvertes par le secret professionnel les informations directement confiées par le Client à Telindus à l'exclusion de toute autre donnée. L'obligation au secret n'existe pas lorsque la révélation d'un renseignement est autorisée ou imposée par ou en vertu d'une disposition législative ni à l'égard des autorités nationales, européennes et étrangères chargées de la surveillance prudentielle du secteur financier ou de procédures de résolution si elles agissent dans le cadre de leurs compétences légales aux fins de cette surveillance ou d'opérations dans le cadre de procédures de résolution et si

les renseignements communiqués sont couverts par le secret professionnel de l'autorité qui les reçoit.

9 Protection des Données à caractère personnel

Dans la mesure où le Client demande à Telindus de traiter des données personnelles dans le cadre des Services, où les termes " données personnelles " et " traitement " seront définis selon leur signification dans le Règlement général européen sur la protection des données (UE) 2016/679 (le " RGPD ") ou ses textes d'application ou successeurs, les Parties concluent un Accord de protection des données à caractère personnel sous la forme du texte disponible sur le Site Internet du Prestataire (<https://www.telindus.lu/en/legal>) et cet Accord sur la protection des données qui sera annexé au présent Contrat. Le Client s'engage à ce que chacun de ses bénéficiaires signe ce même Accord avec Telindus en cas de traitement de données à caractère personnel.

10 Droits de propriété intellectuelle

10.1 Telindus conserve l'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs aux Services.

10.2 Le Client est susceptible de communiquer de temps à autre à Telindus des suggestions, commentaires ou autre retour ci-après dénommés les « Suggestions ») eu égard aux Services et autres livrables de Telindus.

Le Client reconnaît que les Suggestions sont communiquées uniquement de manière volontaire. Les Suggestions, y compris celles désignées comme confidentielles par le Client, ne sauraient assujettir Telindus à une quelconque obligation de confidentialité. Le Client s'engage à ne pas communiquer à Telindus une quelconque Suggestion a) qu'il pense être soumis à un quelconque brevet, droit d'auteur, ou autre droit ou revendication de propriété intellectuelle d'une quelconque partie tierce ; ou (b) soumis à des conditions de licence visant à imposer que tout livrable de Telindus incluant ladite Suggestion ou dérivé, ou autre objet de propriété intellectuelle de Telindus, fasse l'objet d'une licence ou, par ailleurs, soit partagé avec une partie tierce.

Telindus est libre d'utiliser, de communiquer, de reproduire, de licencier ou, par ailleurs, de distribuer et d'exploiter à sa convenance, de plein droit et sans être lié par une quelconque obligation ou restriction de quelque nature que ce soit du fait de droits de propriété intellectuelle ou autre droit, la Suggestion qui lui est communiquée.

11 Cas de force majeure

Nulle Partie ne saurait encourir de responsabilité en cas de défaut ou de retard d'exécution d'une quelconque obligation contractuelle, autre que l'obligation de paiement, lorsque ces derniers sont dus à un motif échappant au contrôle de la Partie concernée, tel que (mais sans que ces exemples ne soient exhaustifs) une guerre, une émeute, un pillage, un sabotage, une agression ou un acte criminel ; des dommages causés par un fait accidentel et/ou non maîtrisable, ou imputable à une partie tierce (entre autres, un incendie, une explosion, une chute d'avion) ; une catastrophe naturelle ; une épidémie ; un phénomène atmosphérique (entre autres, une inondation, la pluie, le vent, une tempête, un incendie, un ouragan, une activité volcanique) ; le défaut d'exécution d'une partie tierce ; un conflit du travail ou une mesure gouvernementale.

La Partie subissant le cas de force majeure signale dans les meilleurs délais à l'autre Partie son incapacité à s'acquitter de ses obligations en précisant les événements et/ou les faits

constituant le cas de force majeure et la durée probable du défaut d'exécution qui en découle.

La Partie qui invoque un cas de force majeure doit prendre l'ensemble des mesures raisonnables afin d'en limiter les conséquences préjudiciables aux fins de la continuité du Contrat.

En cas d'interruption de l'exécution de tout ou partie des obligations issues du Contrat en raison d'un cas de force majeure pour une durée supérieure à un (1) mois, les Parties renégocient le Contrat de bonne foi en vue d'arrêter une solution alternative de manière à assurer la continuité des Services en dépit de la survenance du cas de force majeure. Si les Parties ne parviennent pas à conclure un nouvel accord, elles sont libres de mettre fin au Contrat conformément aux termes de la clause 5.1.3 ci-dessus.

12 Sous-traitance

12.1 Telindus est susceptible de faire appel à des sous-traitants ou des partenaires commerciaux aux fins de l'exécution d'une partie des Services sans qu'il lui soit nécessaire d'obtenir le consentement du Client.

12.2 La participation d'un sous-traitant ou d'un partenaire nommé par Telindus ne saurait en aucun cas décharger ce dernier de ses responsabilités envers le Client.

13 Lois applicables et règlement des litiges

Le présent Contrat est régi et interprété en vertu des lois du Grand-Duché de Luxembourg.

Tout litige concernant sa validité, son interprétation ou son exécution qui ne saurait être réglé par voie amiable relève de la compétence exclusive des tribunaux de la Ville de Luxembourg. Dans l'attente de la décision du tribunal, chaque Partie est tenue de continuer à respecter ses engagements contractuels.

Les Parties sont réputées domiciliées à l'adresse mentionnée en première page du Contrat-cadre.

14 Dispositions générales

14.1. Indépendance des Parties

Le Contrat ne saurait être interprété de sorte à établir une société temporaire, une coentreprise, un partenariat ou une association entre les Parties. Le personnel de Telindus qui est responsable de la fourniture des Services au Client ne saurait en aucun cas être considéré comme les employés du Client pour quelque motif que ce soit. Chaque Partie demeure indépendante à l'égard de l'autre Partie. Nulle Partie n'est habilitée à contracter un engagement contraignant au nom de l'autre Partie. Le Client conserve le plein contrôle et la responsabilité entière de toute décision influant sur ses activités commerciales.

14.2 Assurance

Chaque Partie souscrit une assurance appropriée aux fins de la couverture des risques liés à l'exécution de leurs obligations contractuelles et transmet, à la demande de l'autre Partie, un certificat d'assurance valide.

14.3 Modifications

Aux fins de sa validité, toute modification aux présentes doit être effectuée par écrit, sous la forme d'un avenant signé et daté par les Parties.

14.4 Correspondance

Toute correspondance ou communication entre les Parties qui ne saurait entraîner un quelconque changement dans leurs droits et obligations visés au Contrat peut être adressée par voie électronique. Les Parties s'engagent, en vertu des présentes, à échanger toute correspondance ou fichier uniquement par voie électronique.

14.5 Cession du Contrat

Nulle Partie n'est autorisée à céder le présent Contrat, sauf consentement écrit préalable de l'autre Partie, qui ne saurait être refusé ou différé de manière déraisonnable.

14.6 Clause de non-sollicitation

Pendant la durée du Contrat, ainsi que pendant une période de douze (12) mois suivant l'extinction de ce dernier, le Client s'engage à ne pas solliciter ou engager de manière directe ou indirecte un quelconque collaborateur de Telindus qui interviendrait dans des missions liées au Contrat, sans obtenir le consentement préalable écrit de Telindus (que le collaborateur agisse en qualité d'employé, de consultant ou toute autre qualité), quand bien même elles auraient été approchées par le collaborateur de Telindus.

En cas de violation de la présente interdiction, le Client est tenu de verser à Telindus une indemnisation fixe correspondant à deux fois le salaire brut annuel de la personne indûment engagée.

De manière générale, les Parties s'abstiennent de toute action susceptible de spolier de manière directe ou indirecte l'autre Partie d'un quelconque droit ou avantage qui lui est dû dans le cadre de l'exécution du Contrat. Chaque Partie veuille notamment à ne pas léser l'autre Partie ni à utiliser les informations confidentielles que cette dernière lui communique à son propre profit, et ce quelle qu'en soit la manière.

14.7 Publicité – promotion

Le Client consent, en vertu des présentes, à ce que Telindus (i) le désigne en tant que client du Prestataire bénéficiant des Services, et (ii) utilise la raison sociale du Client ainsi que son logo sur le site internet du Prestataire et dans ses supports promotionnels.

14.8 Validité après le Contrat

Les Parties admettent et reconnaissent que certaines stipulations du Contrat demeurent en vigueur après son extinction quel qu'en soit le motif, telles que les obligations en matière de confidentialité, de propriété intellectuelle, de réversibilité, de Matériel client et de protection des Données à caractère personnel.

14.9 Non-renonciation – Nullité partielle

Si une Partie manque de faire valoir et/ou d'exercer l'un des droits qui lui sont conférés en vertu du Contrat, ou si elle octroie une période de grâce à l'autre Partie ou tolère temporairement le défaut d'exécution de l'autre partie, ladite Partie ne saurait être réputée avoir renoncé à ses futurs droits et demeure libre, à son entière discrétion, de les exercer à tout moment.

Si un ou plusieurs termes du Contrat sont déclarés nuls et non avenus, illégaux ou inapplicables par une décision de justice devenue définitive, cette dernière ne saurait influencer sur tout autre terme qui demeure valide et applicable pour les Parties.