

CONDITIONS GÉNÉRALES ARDIS®

Les présentes conditions générales (ci-après : « Conditions générales ») s'appliquent à toutes les relations juridiques avec **ARDI Information Systems NV**, ayant son siège social Brugstraat 93, à 9880 Aalter (Belgique) et immatriculée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0442.914.866, ainsi que à toutes les relations juridiques avec ses sociétés affiliées, y compris Ardis US Inc. (ci-après : « ARDIS® »).

1. Champ d'application

1.1. Les présentes Conditions générales régissent les relations juridiques entre ARDIS® et le Client, ainsi que le contenu du contrat conclu entre ARDIS® et le Client (ci-après le « Contrat »), l'offre écrite d' ARDIS® concernant le Logiciel, la solution Cloud, le Matériel ou le Plan d'amélioration ARDIS® (ci-après l'« Offre ») et/ou la commande par le Client du Logiciel, de la Solution Cloud ou du Plan d'amélioration ARDIS® (ci-après la « Commande »).

1.2. En passant une commande, en acceptant une offre (par écrit), en concluant un contrat et/ou en payant les prix décrits dans une commande ou une offre, le Client est présumé accepter l'application des Conditions générales, et il renonce irrévocablement à l'application de ses propres Conditions générales, même si ARDIS® ne les a pas déjà explicitement contestées.

1.3. Les dérogations aux présentes Conditions générales ne sont possibles qu'après accord préalable, explicite et écrit entre ARDIS® et le Client.

1.4. Les obligations découlant des Conditions générales, d'un Contrat, d'une Offre ou d'une Commande ne peuvent être cédées par le Client à des tiers.

2. Offres et Commandes

2.1. Les commandes ne sont fermes qu'après leur confirmation écrite par ARDIS®. Sauf convention écrite contraire, les dispositions d'une Offre s'appliquent pendant 30 jours.

2.2. Si une Offre ou une Commande donne lieu à la conclusion d'un Contrat, celui-ci remplace tous les accords antérieurs verbaux et écrits passés entre ARDIS® et le Client en ce qui concerne l'objet en question. Sauf convention écrite contraire dans le Contrat, les présentes Conditions générales s'appliquent au Contrat.

3. Prix

3.1. Les prix indiqués sont toujours exprimés en euros et n'incluent pas les taxes ni les frais de quelque nature que ce soit, sauf mention explicite ou accord contraire.

3.2. Les prix sont toujours basés sur les tarifs en vigueur au moment de la livraison.

3.3. ARDIS® peut intégralement répercuter sur le Client les modifications des prix des fournisseurs qui ont une influence sur les prix d'ARDIS® (par exemple, les prix relatifs au centre de données d'ARDIS® ou des logiciels tiers).

4. Paiement

4.1. Les factures sont payables au comptant à la date de la facture, sauf indication contraire sur la facture.

Sauf convention contraire, le client doit payer les factures dans les huit jours suivant la date de facturation.

4.2. En l'absence de paiement intégral d'une facture dans les huit jours suivant la date de facturation, ARDIS® a droit, légalement et sans mise en demeure préalable, à une limitation de crédit de 2 % à compter de la date de facturation.

En l'absence de paiement intégral d'une facture dans les trente jours suivant la date de facturation, le Client doit de plein droit, et sans mise en demeure préalable, à ARDIS®, outre la limitation de crédit fixée par la loi, une indemnité forfaitaire égale à 20 % du montant total de la facture, avec un minimum de 50 EUR par facture.

Sans préjudice de ce qui précède, ARDIS® a toujours le droit de réclamer une indemnité pour le préjudice réellement subi, s'il est plus élevé.

4.3. En l'absence de paiement intégral d'une facture à sa date d'échéance, ARDIS® a le droit de réclamer au Client toutes les factures impayées et non encore échues avec effet immédiat et sans mise en demeure préalable, ainsi que de suspendre tous les programmes, licences et/ou livraisons.

5. Clés matérielles - Clés logicielles

5.1. Seules les clés matérielles peuvent devenir la propriété du client. Tous les autres systèmes, techniques ou programmes, y compris le Logiciel et la Solution Cloud, restent la propriété d'ARDIS®.

5.2. Le client reconnaît et accepte qu'ARDIS® reste le propriétaire des clés matérielles jusqu'au paiement complet par le Client des factures relatives aux clés matérielles.

5.3. En cas de retard de paiement, ARDIS® est légalement habilitée à reprendre les clés matérielles et/ou à désactiver les clés matérielles et/ou les clés logicielles.

6. Matériel - logiciel tiers

6.1. Si ARDIS® vend du matériel, des fournitures papier et/ou des logiciels de fournisseurs tiers au Client, ARDIS® n'est en aucun cas responsable du (fonctionnement du) Matériel, des fournitures papier et/ou des logiciels de ces fournisseurs tiers. Le Client reconnaît et accepte qu'il ne peut s'adresser qu'au fournisseur tiers en ce qui concerne ce Matériel, ces articles en papier et/ou ce logiciel, pour tout dommage, recours ou réclamation liés ou découlant du Matériel, des fournitures papier et/ou des logiciels de ces fournisseurs tiers.

7. Délais de livraison et d'exécution

7.1. Les délais de livraison et d'exécution spécifiés ne sont qu'indicatifs et ne lient pas ARDIS®. Hormis le dol et la fraude, les retards dans les délais de livraison et d'exécution ne peuvent donner lieu à aucune forme de dédommagement ou d'intérêts dans le chef du Client ou à un droit du Client de mettre un terme à la relation juridique avec ARDIS®.

8. Solution Cloud

8.1. ARDIS® peut totalement ou partiellement mettre la Solution Cloud hors service pour des améliorations préventives, correctives ou adaptatives. ARDIS® ne fera pas durer la mise hors service plus de temps que nécessaire et, si possible, fera effectuer les améliorations en dehors des heures de bureau.

8.2. ARDIS® peut à tout moment mettre en œuvre une version nouvelle ou modifiée de la Solution Cloud. ARDIS® n'est pas tenue de maintenir, de modifier ou d'ajouter des

caractéristiques ou fonctionnalités spécifiques à la Solution Cloud.

9. ARDIS® Plan d'amélioration

9.1. Le Client reçoit gratuitement, pendant un mois après l'activation de la Licence, toutes les mises à jour et l'assistance téléphonique concernant les problèmes liés au Logiciel, à la Solution Cloud, aux Clés matérielles, aux Clés logicielles ou à leur utilisation.

À partir de 1 mois après l'activation de la Licence, le Client n'a droit qu'à ce qui suit : le Plan d'amélioration ARDIS® (ci-après « Plan d'amélioration ARDIS® ») après le paiement d'une redevance par le Client. À partir du paiement, le Client est considéré avoir souscrit un abonnement au Plan d'amélioration ARDIS® (ci-après « abonnement au plan d'amélioration ARDIS® ») dans les conditions décrites ci-dessous aux articles 9.2. et suivants.

Sauf convention contraire, le client doit payer les frais du Plan d'amélioration ARDIS® dans les huit jours suivant sa commande du Plan d'amélioration ARDIS®, et chaque fois huit jours après la date anniversaire de la conclusion de l'abonnement au Plan d'amélioration ARDIS®.

9.2. Sur simple demande du Client, ARDIS® contacte la personne responsable désignée par le Client ou le client final pour l'aider à résoudre le problème concernant le Logiciel, la Solution Cloud, les Clés logicielles ou les Clés matérielles.

9.3. Si l'assistance à distance n'est pas suffisante, le Client peut demander à ARDIS® une assistance sur site. Cette assistance sur site est gratuite jusqu'à un maximum de quatre heures (temps de déplacement inclus) par an. Ensuite, les coûts de l'assistance sont facturés en fonction des tarifs horaires en vigueur.

9.4. Sont exclus de l'assistance gratuite : (i) les frais de déplacement et d'hébergement et (ii) les interventions pour des problèmes qui ne sont pas imputables à ARDIS®, par exemple, les erreurs d'utilisation, les ajustement et correction de paramètres propres du système (macros, calculs d'éléments, rapports, postprocesseurs, etc.), la non-consultation du manuel, la non-consultation des fonctions d'aide ou les modifications des paramètres du Logiciel par le Client sans la permission d'ARDIS®, ainsi que toutes les erreurs, défauts ou défaillances du matériel ou autre logiciel du Client ou de tiers. Tous les éventuels appels téléphoniques internationaux sont facturés au client au tarif habituel.

9.5. Toutes les améliorations générales, mises à jour, correctifs et nouvelles versions apportées par ARDIS® au logiciel sont mis en ligne, à la disposition de l'utilisateur par ARDIS®. Il appartient à l'utilisateur de choisir de les installer ou de ne pas les installer.

9.6. Le remplacement ou l'échange de Clés matérielles pour les Clients disposant d'un abonnement au Plan d'amélioration ARDIS® est compris dans le prix net.

9.7. Un abonnement au Plan d'amélioration ARDIS® est conclu pour une période d'un an, sauf convention contraire écrite.

Sauf convention contraire, l'abonnement au Plan d'amélioration ARDIS® est renouvelé automatiquement après la date d'expiration pour la même durée, sous réserve d'annulation par courrier recommandé par ARDIS® ou le Client en respectant un délai de préavis de 60 jours avant la date d'échéance.

9.8. La redevance pour l'abonnement au Plan d'amélioration ARDIS® est fixé pour la durée initiale de l'abonnement au Plan d'amélioration ARDIS® et est lié à l'indice de prix applicable pour chaque prolongation.

10. Obligation de moyens

10.1. ARDIS® mettra tout en œuvre pour exécuter le Logiciel, l'abonnement au Plan d'amélioration ARDIS® et la Solution Cloud avec soin et pour le mettre à disposition conformément aux bonnes pratiques informatiques. Le Logiciel, le Plan d'amélioration ARDIS® et la Solution Cloud sont toujours mis en œuvre et mis à disposition sur la base d'une obligation de moyens, sauf convention contraire expresse et écrite.

11. Droits de propriété intellectuelle

11.1. Tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Logiciel et à la Solution Cloud mis à la disposition de l'utilisateur sont et restent la propriété d'ARDIS®.

Une Offre, une Commande ou un Contrat n'entraînent en aucun cas un transfert de droits de propriété intellectuelle sur le Logiciel et/ou la Solution Cloud.

11.2. L'utilisateur obtient une licence non cessible, qu'il ne peut sous-licencier, et non exclusive lui permettant d'utiliser le Logiciel et/ou la Solution Cloud à ses fins commerciales internes et sur un seul appareil, sauf convention écrite contraire entre ARDIS® et le Client, et pour la durée convenue entre ARDIS® et le Client (la « Licence »). La licence est limitée à l'application du Logiciel ou à l'utilisation de la Solution Cloud sur un seul appareil au sein de la société du Client, sauf convention écrite contraire entre ARDIS® et le Client.

11.3. L'utilisateur n'enfreindra pas les droits de propriété intellectuelle d'ARDIS® ni n'entreprendra aucune action susceptible de porter préjudice aux ou d'affecter les droits de propriété intellectuelle d'ARDIS® ou sa valeur, de quelque manière que ce soit. Cela signifie, sans être exhaustif, que l'utilisateur ne reproduira pas, ne multipliera pas, ne modifiera pas, ne publiera pas, ne traduira pas, n'adaptera pas, n'arrangera pas, ne louera pas, n'exploitera pas, ne commercialisera pas, ne fera pas de l'ingénierie inverse, ne désassemblera pas ou ne décompilera pas le Logiciel et/ou la Solution Cloud, et ne les utilisera pas, en totalité ou en partie, de quelque manière que ce soit, sous forme originale ou modifiée, à des fins commerciales ou non commerciales.

11.4. Le Logiciel, la Solution Cloud et/ou les résultats ne peuvent être mis à la disposition directement ou indirectement par le Client et/ou l'utilisateur à des tiers sans l'autorisation écrite d'ARDIS®.

11.5. Le logiciel utilise des fichiers. Si des bases de données sont nécessaires, leurs licences ne sont pas incluses dans l'Offre ou le Contrat, sauf convention contraire écrite.

12. Garantie

12.1. Le Logiciel est livré et la Solution Cloud est mise à disposition « en l'état », sans aucune garantie que le Logiciel et/ou la Solution Cloud fonctionneront toujours sans interruption, erreur ou autre défaut, ou que toutes les erreurs et tous les défauts seront toujours améliorés. Lors de la conclusion d'un abonnement au Plan d'amélioration ARDIS®, ARDIS® s'engage à utiliser tous les moyens disponibles pour corriger les erreurs et les défauts du Logiciel et de la Solution Cloud.

ARDIS® garantit uniquement que le Logiciel et/ou la Solution Cloud ont été conçus et mis à disposition conformément aux normes applicables du secteur.. Sauf convention contraire,

ARDIS® ne garantit pas que le Logiciel et/ou la Solution Cloud conviennent à un usage spécifique prévu par le client.

12.2. ARDIS® se réserve le droit de modifier les caractéristiques ou fonctions du Logiciel et/ou de la Solution Cloud sans préavis.

12.3. Si le client découvre un défaut dans les Clés logicielles ou matérielles et qu'ARDIS® reçoit une plainte écrite du client dans les 14 jours suivant la livraison ou l'activation, ARDIS® a le choix, après un examen confirmatif : (i) d'établir une note de crédit ; (ii) de réparer ou de remplacer le Logiciel ou les Clés matérielles (ou la partie concernée de ceux-ci) sans frais supplémentaires ; ou (iii) de payer une indemnité égale au montant payé par le Client pour le Logiciel ou les Clés matérielles (ou la partie concernée de ceux-ci).

13. Responsabilité

13.1. Sauf en cas de fraude ou de faute intentionnelle, la responsabilité d'ARDIS® est limitée au prix du Logiciel (en cas de paiement unique) ou au prix que le client a payé à ARDIS® au cours de l'année précédant le sinistre (en cas d'indemnités récurrentes), jusqu'à un montant maximum de 50.000 (cinquante mille) EUR.

13.2. ARDIS® n'est en aucun cas responsable des dommages immatériels, indirects ou consécutifs, y compris, sans s'y limiter, les pertes de profit, pertes de revenus, limitations de production, dommages de production, temps d'arrêt de production, frais administratifs ou de personnel, augmentation des frais généraux, perte de clientèle, perte de données ou recours de tiers.

13.3. ARDIS® n'est pas non plus responsable des dommages (indirects ou directs) causés (en partie) par une utilisation, réparation ou maintenance incorrecte, inadéquate, incomplète, inopportune, négligente et/ou non autorisée du Logiciel, de la Solution Cloud, des Clés logicielles ou des Clés matérielles par le Client, les personnes dont il est responsable ou des tiers, et/ou par l'influence ou le fonctionnement de logiciels ou de systèmes tiers, y compris, sans toutefois s'y limiter, les dommages à la production ou les pertes de revenus.

13.4. Toutes les données du Client sont la propriété du Client et relèvent de la responsabilité exclusive du Client. ARDIS® ne peut en aucun cas être tenue responsable par le Client des dommages résultant de, ou liés aux données du Client, à leur utilisation ou à leur application. Le Client s'engage à exonérer ARDIS® de tous recours, frais, dommages et/ou pertes résultant ou liés aux données du Client, à leur utilisation ou à leur application.

13.5. Le Client est responsable de toutes les actions des Utilisateurs contraires aux Conditions générales ou aux Conditions de licence applicables à l'utilisation du Logiciel et de la Solution Cloud.

14. Confidentialité

14.1. Le Client veille à ce que toutes les informations et données financières, techniques et commerciales reçues d'ARDIS® qui, par leur nature, peuvent être considérées comme confidentielles ou qui sont expressément désignées comme telles par ARDIS®, restent confidentielles tant que les informations conservent leur caractère confidentiel (une divulgation par le Client ne valant pas pour une perte de confidentialité) et avec un minimum de 10 (dix) ans à compter de la communication. Le Client reconnaît que le Logiciel, la Solution Cloud et toutes les informations et données y relatives

doivent être explicitement considérés comme des informations confidentielles.

15. Données à caractère personnel

15.1. Dans la mesure où ARDIS® traite des données à caractère personnel lors de l'exécution d'un Contrat, d'une Commande ou d'une Offre (par exemple, données de facturation, coordonnées), ARDIS® traite ces données à caractère personnel conformément à la législation applicable en matière de protection des données, en particulier au Règlement général sur la protection des données, et ARDIS® prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées visant à protéger les données à caractère personnel contre la perte et le traitement illicite.

15.2. Le Client garantit que les données du Client sont traitées conformément aux dispositions de la législation en vigueur sur la protection des données.

15.3. Dans le contexte de la Solution Cloud, ARDIS® agira en tant que sous-traitant (hébergement) si les données à caractère personnel sont traitées par le Client via la Solution Cloud.

ARDIS® ne traitera ni ne rendra des données à caractère personnel accessibles à des tiers autrement qu'en conformité avec (i) le respect de ses obligations envers le Client ; ou (ii) si la législation de l'UE ou la législation d'un État membre à laquelle ARDIS® est assujéti l'exige, auquel cas ARDIS® informera le client de cette obligation légale préalablement au traitement de données à caractère personnel, à moins que cette loi ne l'interdise de fournir ces informations pour des raisons d'intérêt public.

15.4. ARDIS® traitera les données à caractère personnel de manière confidentielle et prendra toutes les mesures nécessaires et appropriées pour s'assurer que les personnes autorisées à les traiter se soient engagées à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation de confidentialité légale appropriée.

15.5. ARDIS® mettra en œuvre les mesures de sécurité techniques, physiques et organisationnelles appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre la destruction ou la perte accidentelle, les dommages, la modification, la divulgation ou l'accès non autorisés et contre toutes autres formes de traitement illégal, non autorisé ou accidentel. Ces mesures tiennent compte des bonnes pratiques du secteur, des coûts de mise en œuvre et d'exécution de ces mesures, de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement, ainsi que de la probabilité et de la gravité des risques d'atteinte aux droits et libertés des personnes concernées.

15.6. Le Client octroie par les présentes à ARDIS® un mandat général d'engager ses fournisseurs de services pour l'hébergement de la Solution Cloud à des fins d'hébergement et ARDIS® informera le Client si ARDIS® devait changer de partenaire d'hébergement.

15.7. ARDIS® s'engage à informer le Client si elle reçoit une demande (d'un tiers agissant pour le compte) d'une personne concernée voulant exercer un ou plusieurs des droits prévus par la législation en vigueur en matière de protection des données.

15.8. ARDIS® coopère à la demande du client pour lui permettre de se conformer à l'exercice des droits d'une personne concernée en ce qui concerne les données à caractère personnel traitées par ARDIS® dans le cadre de la

Solution Cloud ou pour se conformer à une évaluation, une vérification, une notification ou une enquête dans le contexte de la législation sur la protection des données.

15.9. ARDIS® fournit au Client toute sa coopération et son assistance pour se conformer aux obligations énoncées aux articles 32 à 36 du RGPD, en tenant compte de la nature du traitement et des informations dont dispose ARDIS®.

15.10. ARDIS® fournit toutes les informations et les documents raisonnables pour démontrer qu'ARDIS® se conforme à la législation applicable en matière de protection des données.

15.11. ARDIS® arrête le traitement des données à caractère personnel immédiatement après la résiliation ou l'expiration de la Solution Cloud ou plus tôt à la demande du client. ARDIS® supprimera de manière sécurisée de ses systèmes les données à caractère personnel et toutes copies de celles-ci.

15.12. ARDIS® informera immédiatement le Client si, à son avis, une instruction viole la législation en vigueur sur la protection des données.

16. Force majeure

16.1. Ni ARDIS® ni le Client ne sont tenus de remplir leurs obligations envers l'autre partie si la partie concernée est en situation de force majeure.

En particulier, une situation de force majeure inclut, sans toutefois s'y limiter : (i) la force majeure des fournisseurs d'ARDIS® ; ii) le fait du prince ; iii) les problèmes généraux de transport ; iv) les grèves ; (v) les pannes d'électricité ou les perturbations d'internet, du réseau informatique ou des installations de télécommunications ou (vi) l'indisponibilité des membres du personnel d'ARDIS®.

17. Annulation - résiliation

17.1. Le client ne peut pas annuler les travaux déjà commencés à la suite d'une commande.

17.2. Le Client qui résilie illégalement un contrat doit automatiquement et de plein droit une indemnité forfaitaire correspondant à un tiers du prix total que le client doit à ARDIS®, sous réserve du droit d'ARDIS® de réclamer une indemnité plus élevée pour le préjudice réellement subi.

17.3. En cas d'annulation d'une Commande ou de résiliation d'un Contrat, le Client ne peut en aucun cas prétendre à un remboursement de ce qui a déjà été payé.

18. Langue

18.1. Le Client peut obtenir sur simple demande une traduction française, anglaise ou allemande des Conditions générales. En cas de divergence entre les différentes versions linguistiques, la version néerlandaise prévaut.

19. Litiges

19.1. Le droit belge s'applique de manière exclusive aux Contrats, Offres, Commandes et Conditions générales.

19.2. Le Client et ARDIS® s'efforcent de régler chaque litige à l'amiable. Si le Client et ARDIS® ne règlent pas les litiges à l'amiable, seuls les tribunaux de Gand sont compétents pour connaître de tout litige découlant des Conditions générales, des Offres, des Commandes et des Contrats.

20. Définitions

20.1. « Solution Cloud » : Le Logiciel mis à disposition à distance par ARDIS® (dans le « Cloud ») et tenu à la disposition du Client, sans qu'ARDIS® ne fournisse le Logiciel au Client sur un support physique.

20.2. « Utilisateur » : tout utilisateur autorisé à utiliser le Logiciel et la Solution Cloud après acceptation des Conditions générales et, le cas échéant, des Conditions de licence.

20.3. « Matériel » : les imprimantes, les scanners et tous les autres matériels informatiques ou périphériques associés, accessoires, pièces jointes et/ou pièces détachées.

20.4. « Clés matérielles » : les clés matérielles auxquelles un fichier de licence est lié et qui donnent accès au Logiciel.

20.5. « Droits de propriété intellectuelle » : tous les droits de propriété intellectuelle, enregistrés ou non, y compris, mais sans s'y limiter, les droits de marque, les droits d'auteur, les droits relatifs aux logiciels, les droits relatifs aux bases de données, les droits de conception et les brevets, ainsi que tous les droits s'y rapportant, y compris, mais sans s'y limiter, les droits d'utilisation, de poursuite, d'enregistrement et d'exécution.

20.6. « Client » : Toute personne physique ou morale à qui ARDIS® fournit le Logiciel, la Solution Cloud, le matériel, les Clés matérielles, les Clés logicielles et/ou le plan d'amélioration ARDIS®.

20.7. « Données client » : toutes les données qui ne sont pas la propriété d'ARDIS® et qui sont entrées et/ou créées par un utilisateur du Logiciel et/ou de la Solution Cloud, ainsi qu'à la demande d'un utilisateur du Logiciel et/ou de la Solution Cloud et/ou du Client via le Logiciel et/ou la Solution Cloud.

20.8. « Logiciel » : tous les logiciels développés en tout ou en partie par ARDIS® et livrés au Client, y compris, sans toutefois s'y limiter, ARDIS® ANALYTICS, ARDIS® OPTIMIZER, ARDIS® STOCK, ARDIS® PERFORM et ARDIS® TRADE, et toutes les nouvelles versions, améliorations et modifications de ceux-ci qu'ARDIS® fournit ou met à la disposition du Client.

20.9. « Clés logicielles » : le fichier de licence sur lequel la licence du Logiciel peut être activée à distance et qui donne accès au Logiciel.