

1 Définitions

Sauf convention contraire de GIS Consult Benelux BV (« GIS Consult Benelux »), les termes ci-après ont les significations suivantes :

« Documentation » : tout le matériel, y compris le matériel imprimé et la documentation en ligne ou électronique (à l'exception du matériel d'instruction) dans lequel il est fait référence aux Programmes de licence et Logiciels tiers qui doivent être livrés en vertu de cette Licence.

« Preneur de licence » : le Client tel que défini dans les Conditions.

« Donneur de licence » : le Vendeur tel que défini dans les Conditions.

« Programmes de licence » : le logiciel propre et les moyens de protection de logiciel du Donneur de licence mis à disposition par le Donneur de licence en vertu de cette Licence.

« Matériel de licence » : programmes de licence, documentation et logiciels tiers.

« Conditions » : les Conditions générales du Donneur de licence en matière de vente et de location des produits et l'octroi de services auxquels est associée cette Licence.

« Logiciels tiers » : logiciel étant la propriété de tiers mis à disposition par le Donneur de licence au Preneur de licence en vertu de cette Licence.

1. Objet des présentes dispositions

L'objet de ces dispositions est l'entretien par GIS Consult Benelux (Donneur de licence) des Programmes de licence mis à disposition et mentionnés dans les certificats d'entretien et la Documentation associée. Ces dispositions sont d'application sur les relations commerciales actuelles et futures entre le Donneur de licence et le Preneur de licence et prévalent sur de possibles conditions contraires du Preneur de licence, excepté si le Donneur de licence a donné explicitement son accord par écrit pour ces conditions.

2. Résolution de problème

- 2.1 Le Donneur de licence résout tous les problèmes qui peuvent entraver ou limiter clairement le bon fonctionnement des programmes et leur objectif contractuel en solutionnant le problème à sa discrétion, en remplaçant le produit ou en livrant temporairement une solution ayant la même fonctionnalité.
- 2.2 Lorsque le problème survient, le Donneur de licence est disponible tous les jours ouvrables de 9h à 17h pour les Preneurs de licence qui veulent prendre immédiatement contact avec l'entreprise. Le Donneur de licence est joignable via une hotline spéciale ou par e-mail. Les Preneurs de licence peuvent également prendre contact par téléphone avec le Donneur de licence. En cas de problème des Programmes de licence ne pouvant être résolu immédiatement par téléphone, le Donneur de licence analysera le problème et élaborera les possibilités pour le résoudre chez le Preneur de licence. La résolution du problème a lieu, en principe, chez le Donneur de licence. Si dans certains cas exceptionnels, des visites sur place sont nécessaires, le Donneur de licence facturera les frais de déplacement et autres frais sur base d'un tarif horaire en vigueur à ce moment.
- 2.3 Lors de la résolution du problème par le Donneur de licence, il est exigé qu'une version prise en charge des Programmes de licence concernés soit installée ainsi que la dernière version des Programmes de licence et que le logiciel de base ait une version prise en charge. Si dès le départ il n'y a pas de version correcte installée, le Donneur de licence la livrera à un tarif spécial. La responsabilité de l'installation incombera au Preneur de licence.
- 2.4 En cas de messages d'erreur non fondés démontrables ayant trait, par exemple, à une erreur de matériel ou d'opération, le Donneur de licence peut facturer séparément les prestations dans le cadre de cette erreur sur base des tarifs généraux en application à ce moment.
- 2.5 Si les programmes ont été adaptés ou modifiés par le Preneur de licence ou un tiers sur ordre du Preneur de licence et que ceci est la cause du problème notifié au Donneur de licence, le Donneur de licence peut facturer séparément les coûts supplémentaires engendrés sur base des tarifs généraux d'application à ce moment. Si le Donneur de licence constate que le problème communiqué est dû à une manipulation ou à une modification du programme, il le soulignera au Preneur de licence et l'informerá des coûts nécessaires associés à la résolution du problème. Dans ce cas, le Donneur de licence peut refuser de résoudre le problème.
- 2.6 Toute notification d'erreur par écrit obtiendra une réponse au plus tard pour midi le jour suivant la notification. Pour autant que ce soit possible, la résolution du problème se fera par e-mail ou téléphone afin que le problème soit résolu au plus vite.

3. Autres services

Le Donneur de licence met non seulement des nouvelles versions des Programmes de licence à la disposition du Preneur de licence, mais également des versions actualisées de la Documentation associée aux programmes respectifs. Le droit d'utilisation des Programmes de licence par le Preneur de licence est déterminé par les Conditions de licence respectives. La livraison des nouvelles versions de la Documentation est facturée en supplément sur base de la rémunération convenue.

Le Preneur de licence installe lui-même les nouvelles versions.

Le Donneur de licence organise des formations sur l'utilisation des nouvelles versions des programmes selon les tarifs généraux en vigueur à ce moment.

4. Obligations de collaboration du Preneur de licence

- 4.1 Le Preneur de licence doit suivre les instructions du Donneur de licence lors de la description, la délimitation, la constatation et la notification des problèmes. Afin de résoudre le problème au plus vite, le Preneur de licence doit utiliser le formulaire de notification d'erreur mis à sa disposition par le Donneur de licence.
- 4.2 Le Preneur de licence remet au Donneur de licence une liste reprenant trois personnes de contact ayant suffisamment de connaissances pour pouvoir éclaircir les messages d'erreur et les questions.
- 4.3 Le Preneur de licence donne à tout moment accès au Donneur de licence au système sur lequel sont installés les programmes, via le réseau convenu dans le certificat d'entretien. Les copies de remplacement, programmes de réparation ou solutions alternatives en particulier sont implémentés en ligne dans la mesure du possible.
- 4.4 Si, dans un cas exceptionnel, une visite sur place est nécessaire, le Preneur de licence garantira l'accès aux appareils informatiques sur lesquels tournent les programmes. De plus, le Preneur de licence doit aider de son mieux le Donneur de licence lors de la résolution du problème. Plus particulièrement, après concertation, le Preneur de licence met à disposition sur le lieu de l'installation du système un personnel compétent, familier avec le fonctionnement des appareils informatiques, les supports de données, les périphériques nécessaires et les facilités de communication (en particulier).
- 4.5 Si le Preneur de licence ne respecte pas ses obligations de collaboration, le Donneur de licence facturera les coûts supplémentaires engendrés par ceci séparément sur base des tarifs généraux en vigueur à ce moment. Lorsque le Preneur de licence enfreint à plusieurs reprises les obligations de collaboration, le Donneur de licence peut résilier le contrat d'entretien après un délai de grâce approprié sans tenir compte d'un délai de préavis.

5. Indemnités

- 5.1 Les indemnités d'entretien sont payables annuellement au préalable, au début de chaque année calendrier. L'année d'acquisition des Programmes de licence, les indemnités d'entretien associées sont calculées au prorata, à partir de la date de fin de la période de garantie. Les conditions de paiement sont conformes aux dispositions des Conditions.
- 5.2 Le Donneur de licence se réserve le droit de modifier l'indemnité d'entretien après un délai de notification de 3 mois. Si l'indemnité augmente de plus de 7,5 % dans un délai de 12 mois suivant la dernière modification de tarif, l'utilisateur a le droit de résilier le contrat, moyennant le respect d'un délai de préavis d'un mois à partir de la fin du mois précédant l'augmentation du tarif.

6. Durée, résiliation

- 6.1 Les conditions d'entretien convenues sont conclues pour une durée fixe de 12 mois. Elles sont ensuite prolongées pour une durée indéterminée et peuvent être résiliées par le Preneur de licence après un délai de préavis de trois mois ou par le Donneur de licence après un délai de préavis de neuf mois à partir de la fin de l'année calendrier, sauf accord contraire.
- 6.2 De plus, le Donneur de licence a le droit de résilier les contrats après un délai de préavis de trois mois à la fin de l'année calendrier, lorsque le Preneur de licence néglige, après rappel écrit avec mention d'un délai ultime, d'installer de nouvelles versions des programmes, pour autant qu'aucune autre version prise en charge ne soit installée.
- 6.3 Les contractants conservent toutefois le droit de résiliation spéciale du contrat pour des raisons impérieuses.
- 6.4 La résiliation doit se faire par écrit.

7. Accords de garantie, responsabilité

- 7.1 Le Donneur de licence garantit que ses services disposent des propriétés décrites dans la Documentation de l'utilisateur ou le devis respectif et ne comportent aucun défaut en la matière.
- 7.2 Toute réclamation de garantie du Preneur de licence lors de la livraison des programmes ou mises à jour/nouvelles parutions ou lors de l'exécution des travaux échoit 90 (nonante) jours après la livraison ou la réception. Lorsque le Preneur de licence est un consommateur dans le sens du Code Civil, les accords de garantie échoient après 2 ans. Toute autre revendication du Preneur de licence pour cause de violation des obligations principales contractuelles ou des obligations supplémentaires échoit un an après le manquement.
- 7.3 Si le Donneur de licence n'est pas en mesure, après violation des obligations contractuelles, de respecter ses obligations dans le délai déterminé par le Preneur de licence, il peut rappeler au Preneur de licence son droit d'exiger, dans un délai raisonnable, le respect des obligations. L'obligation de prestation du Donneur de licence est suspendue jusqu'à la communication de cette décision au Donneur de licence.
- 7.4 Consultez les Conditions pour toute autre disposition relative à la responsabilité.

8. Dispositions finales

- 8.1 Les adaptations et annexes à ce contrat doivent se faire par écrit. Les dérogations doivent également se faire par écrit. Pour autant que de telles modifications et compléments aient trait à un contrat à conclure ou conclu électroniquement dans lequel les programmes/licences doivent être mis à la disposition du Preneur d'ordre pour téléchargement, la forme électronique suffit.



Conditions d'entretien générales

- 8.2 Le rapport de droit entre le Donneur de licence et le Preneur de licence découlant d'une relation professionnelle ou la concernant est soumis à la compétence du Droit belge. La Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises est exclue.
- 8.3 Le lieu d'exécution et le tribunal compétent sont définis dans les Conditions générales.
- 8.4 Si une ou plusieurs dispositions de ces conditions sont ou deviennent invalides ou inapplicables, cela n'affectera nullement la validité des autres dispositions. Si l'invalidité ou l'inapplicabilité n'a pas été causée par les conditions générales, la disposition invalide ou inapplicable sera remplacée rétroactivement par une condition générale dont la validité correspond le mieux à l'intention des parties.

Version 06/2019