

Les présentes Conditions Générales de Services (« Conditions Générales ») s'appliquent à toute prestation de services et/ou à toute vente d'équipement (« services ») faite(s) par l'entité Colt indiquée sur la Commande (« Colt ») au client (« Client »). Les conditions commerciales du Client sont expressément exclues.

1. Commande et Durée

- 1.1 La présente Commande (« Commande ») comprend l'Acceptation de la Commande (conformément à la définition ci-dessous), un bon de commande, la description des services, l'accord sur les niveaux de services, les conditions particulières applicables aux services et les présentes Conditions Générales. En cas de contradiction entre les documents, ils prévalent selon l'ordre de priorité indiqué ci-dessus.
- 1.2 « Acceptation de la Commande » désigne (a) un avis émanant de Colt confirmant son acceptation du bon de Commande en question, ou (b) un avis indiquant la date d'installation prévue, ou (c) le bon de Commande lui-même contresigné par Colt.
- 1.3 La Commande prend effet à la date d'Acceptation de la Commande. Toute annulation ou modification de la Commande sera soumise aux conditions des présentes et pourra donner lieu à des frais de résiliation conformément à la clause 9.5. Sauf stipulation contraire indiquée sur la Commande, la durée initiale de service est de 12 mois à compter de (a) la date à laquelle Colt a avisé le Client que le service est prêt à l'utilisation (« Date RFU ») ou, si elle est antérieure, (b) à la date à laquelle le Client commence à utiliser le service à d'autres fins qu'à des fins de tests ou (c) à la date déterminée par Colt, à sa seule discrétion, suite à un retard dans la fourniture de la Coopération à la Livraison par le Client au titre de la clause 6.2 ou à défaut d'accord sur la date de livraison conformément à la clause 6.3 (« Durée Initiale »). Avant l'expiration de la Durée Initiale, la Commande ne peut être résiliée qu'en application des clauses 2.1, 6.1, 6.2, 6.3, 9.2 et 11.3 des présentes. Après l'expiration de la Durée Initiale, la Commande restera en vigueur jusqu'à ce qu'elle soit résiliée conformément aux stipulations des clauses 2.4, 9.1, 9.3 ou 11.3 des présentes.

2. Frais

- 2.1 Les frais seront indiqués sur la Commande ; à défaut les frais standards courants de Colt seront applicables. S'il est nécessaire d'avoir recours à un tiers pour la livraison d'un service, les coûts de ce tiers, qui sont incorporés dans les frais, sont conditionnés à une inspection du site en question ou à révision ou confirmation par le tiers. Cette inspection, révision ou confirmation peut entraîner une modification des coûts de ce tiers. Ce changement sera intégralement répercuté sur le Client au titre des frais. Colt notifiera au Client un tel changement avant que le service ne puisse faire l'objet d'une réception. En cas d'augmentation, le Client (a) informera Colt de son acceptation de l'augmentation des frais ou (b) résiliera la Commande (ou la partie de la commande concernée) en notifiant cette décision à Colt conformément à la clause 9.4. Après avoir notifié le Client du changement, Colt ne sera pas dans l'obligation de fournir les services ou réaliser une quelconque opération en lien avec la

Commande jusqu'à ce que le Client mette en œuvre l'option (a).

- 2.2. Tous les frais indiqués sur la Commande s'entendent hors TVA, sauf indication contraire.
- 2.3 Colt peut facturer des intérêts au Client sur les sommes impayées au taux annuel de 5 % au-dessus du taux de prêt de base de la Banque Centrale Européenne, le cas échéant. Ces intérêts sont acquis sur une base journalière.
- 2.4 Colt peut réviser les frais pour la prestation des services convenus sur la Commande à tout moment après l'expiration de la Durée Initiale en notifiant au Client un préavis de 30 jours avant la mise en application de la révision. Le Client est réputé avoir accepté la révision des frais, à moins que, dans le cas d'une augmentation, le Client n'ait résilié la (les) Commande(s) concernée(s) en notifiant un préavis écrit à Colt, expirant à la fin de cette période de 30 jours.
- 2.5 Les frais peuvent être modifiés à tout moment afin de se conformer à tout changement de dispositions législatives ou réglementaires impératives.

3. Paiement

- 3.1 Le paiement est dû 30 jours après la date de facturation.
- 3.2 Colt adressera les factures au Client par courrier électronique ou sous format électronique, à moins que Colt convienne avec le Client d'envoyer les factures par courrier postal. Le format de la facture n'a aucune incidence sur l'obligation de paiement du Client au titre de la clause 3.1 ou sur les droits de Colt au titre des clauses 2.3 et 5.
- 3.3 Les factures sont réputées avoir été acceptées si elles n'ont pas été contestées en donnant à l'appui de la contestation des justifications détaillées, dans les 30 jours qui suivent la date de facturation. En cas de contestation, le Client doit néanmoins régler à l'échéance la partie non contestée de la facture.
- 3.4 Colt peut, le cas échéant, limiter le montant total dont le Client peut être débiteur envers Colt (« Limite de Crédit »). Colt indiquera au Client quelle est sa Limite de Crédit. Colt peut modifier périodiquement cette limite. Si Colt n'a pas indiqué au Client quelle est sa Limite de Crédit, en ce cas celle-ci est égale à zéro et tous les frais doivent être payés à l'avance.

4. Fraude

Le Client ne doit pas utiliser le service à des fins frauduleuses ou illicites et, pour éviter que d'autres ne le fassent, il doit s'assurer de la mise en place de mesures de protection appropriées concernant les équipements du Client ou tout moyen. Le Client est seul responsable de toute fraude qui se produit et de tous frais qui y sont liés. Colt n'assume aucune responsabilité ou obligation en ce qui concerne la configuration, l'utilisation ou le fonctionnement des équipements du Client à moins que Colt n'en ait expressément convenu autrement par écrit.

5. Suspension de Livraison

Sans préjudice des autres droits ou actions dont Colt pourrait se prévaloir, Colt peut suspendre les services : (a)

en donnant un préavis de 7 jours (ou tout autre préavis supérieur si cela est légalement requis) si le Client ne règle pas une facture à son échéance ou s'il ne respecte pas toute autre condition de la Commande, ou (b) immédiatement si la Limite de Crédit du Client est dépassée ou si Colt peut raisonnablement considérer que les Services sont utilisés à des fins frauduleuses ou illicites.

6. Livraison

- 6.1 Les services seront réputés être acceptés à compter de la Date RFU ou, avant, si le Client commence à utiliser les services à d'autres fins qu'à des fins de tests, à moins que le Client n'informe Colt par écrit dans les 5 jours ouvrés suivant la Date RFU de sa croyance légitime que les services ne sont pas prêts à l'utilisation et des raisons pour lesquelles les services ne sont pas prêts à l'utilisation. Dans un tel cas, Colt mettra en œuvre des moyens raisonnables pour résoudre le problème et communiquera une nouvelle Date RFU au Client et les services seront réputés acceptés conformément aux stipulations précédentes. Toutefois, si le Client notifie de nouveau à Colt par écrit sa croyance légitime que les services ne sont pas prêts à l'utilisation, chaque partie pourra notifier à l'autre partie la résiliation de la Commande (ou de la partie concernée de la Commande) conformément aux stipulations de la clause 9.4.
- 6.2 Le Client doit coopérer raisonnablement (y compris en fournissant toutes les informations et les accès aux sites et autorisations associées) à ses propres frais et dans les conditions adéquates (« Coopération à la Livraison ») et/ou s'assurer que des tiers la Coopération à la Livraison nécessaires pour permettre à Colt de fournir les services et respecter la date de livraison promise (« CPD »), ceci incluant l'installation des équipements de Colt ou du Client. Colt peut demander au Client d'apporter les justifications écrites de son droit d'accès à ces sites. Si la Date RFU est retardée de plus de 30 jours au-delà de l'émission de la « Task Delay Notification » (qui est un email généré par les systèmes Colt notifiant le Client d'un retard) du fait d'un manquement du Client quant à la fourniture de la Coopération à la Livraison, Colt pourra, à l'issue de ce délai de 30 jours (quand bien même le Client ne pourrait utiliser le service), à sa seule discrétion, résilier la Commande ou considérer la Durée Initiale comme ayant pris effet et commencer la facturation mensuelle des charges récurrentes.
- 6.3 Si Colt accepte, à son entière discrétion, de différer la livraison des services sur la demande du Client, aucun changement ne sera apporté aux frais d'installation et de service comptabilisés à compter de la Date RFU. Toutefois, dans l'éventualité où Colt ne peut ou ne veut accéder à la demande, Colt en notifiera promptement le Client et, si les parties ne conviennent, sous 5 jours calendaires à compter de la notification, d'une nouvelle date de livraison et des modifications apportées aux frais, Colt pourra, à sa seule discrétion, résilier la Commande (ou la partie de la Commande concernée) conformément aux stipulations de la clause 9.4 ou considérer la Durée Initiale comme ayant pris effet et commencer la facturation mensuelle des charges récurrentes.
- 6.4 Colt conserve son droit et ses titres de propriété sur ses équipements qui sont installés sur le site du Client ou d'un

tiers pour la prestation des services ; concernant ces équipements le Client doit faire preuve de diligence raisonnable s'assurer que les tiers fassent de même et se conformer aux instructions raisonnables que Colt pourrait communiquer.

- 6.5 Si les équipements sont vendus, le risque est transféré au Client à la livraison, le transfert de propriété par Colt étant réservé jusqu'à réception du paiement intégral du prix convenu.

7. Garantie et niveaux de Services

- 7.1 Colt garantit que les services seront fournis conformément à la Commande en faisant preuve de la compétence et de la diligence raisonnables.
- 7.2 Si les services ne répondent pas aux critères contractuellement convenus : (a) Colt doit y remédier à l'avenir conformément aux délais prévus par l'Accord sur les Niveaux de Services ou, en l'absence d'un Accord sur les Niveaux de Services, dans un délai raisonnable, et (b) le Client peut réclamer les crédits de service conformément à l'Accord sur les Niveaux de Services.
- 7.3 Lorsque les équipements sont vendus, Colt s'efforcera de transférer au Client le bénéfice de toute (éventuelle) garantie que Colt reçoit de la part de son fournisseur des équipements.

8. Propriété intellectuelle

Aucun droit de propriété intellectuelle n'est conféré au Client, sauf accord écrit exprès de Colt.

9. Résiliation

- 9.1 Chaque partie peut résilier une Commande en donnant un préavis écrit de 90 jours devant prendre effet à la fin d'un mois civil et, au plus tôt, à la fin de la Durée Initiale. Le Client doit payer les frais applicables jusqu'à la date de résiliation .
- 9.2 A la demande du Client, Colt peut, à sa discrétion, accepter de résilier (déconnecter) un service avant la fin de la Durée Initiale, sous réserve que l'ensemble des frais applicables à la Durée Initiale restent dus par le Client, sous réserve que lesdits frais soient conformes à la législation en vigueur.
- 9.3 Chaque partie peut immédiatement résilier une Commande en totalité ou en partie en donnant un avis écrit : (a) en cas de non-respect par l'autre partie d'une condition essentielle de la Commande (ce qui inclut le non-paiement des frais par le Client à leur échéance) et, s'il est possible de remédier à ce non-respect, si cette partie n'y remédie pas dans les 30 jours calendaires qui suivent l'avis écrit lui demandant d'y remédier, ou (b) si l'autre partie risque de devenir insolvable, devient insolvable, est déclarée en faillite ou cesse ses activités.
- 9.4 Toute résiliation en application des clauses 2.1, 6.1, 6.2 ou 6.3 doit être notifiée par la partie demandant la résiliation à l'autre partie par écrit et prendra effet à la date de notification sauf à ce qu'une date ultérieure soit spécifiée.
- 9.5 En cas de résiliation par l'une des parties en application des clauses 6.1, 6.2 ou 6.3, le Client paiera les frais de résiliation ci-après : (a) frais équivalents aux frais fixes qui auraient été payables au titre des douze (12) mois de la

Durée Initiale comme si la Commande n'avait pas été résiliée (les charges déjà valablement facturées avant la résiliation demeurant payables à échéance) et (b) les coûts des tiers déjà engagés par Colt ou que Colt s'est déjà engagé à payer à la date de la résiliation. Ces frais sont payés sans préjudice d'éventuels dommages-intérêts qu'une partie pourrait réclamer à l'autre partie.

10. Limitation de responsabilité

10.1 Aucune disposition des présentes Conditions Générales ne limite ou n'exclut la responsabilité de l'une ou l'autre partie :

10.1.1 pour toutes pertes dans la mesure où elles sont causées par une fraude ou un acte de malveillance ;

10.1.2 en cas de décès ou de préjudice corporel causé par sa négligence (ou celle de ses agents) ; ou

10.1.3 si, en tout état de cause, elle ne peut pas être légalement limitée ou exclue.

10.2 La responsabilité globale annuelle de Colt et de ses affiliés en ce qui concerne l'ensemble des réclamations, pertes, frais ou dommages-intérêts découlant de toute inexécution de la présente Commande, de toute violation d'une loi ou autrement, au cours d'une Année Contractuelle (conformément à la définition ci-dessous) est limitée à 100 % des frais effectivement payés à Colt au titre de cette Commande au cours de ladite Année Contractuelle. Par Année Contractuelle, il faut entendre la période commençant à la date d'Acceptation de la Commande ou à sa date anniversaire et se terminant 12 mois plus tard (ou, si elle est antérieure, à la date d'expiration ou de résiliation de la Commande).

10.3 Colt et ses affiliés ne peuvent être tenus responsables, en application des présentes Conditions Générales, que cela soit basé sur une réclamation contractuelle (y compris en cas de faute grave et/ou de négligence grave), sur une indemnité ou sur une violation d'une loi ou que cela découle de toute autre manière :

10.3.1 : quelles soient directes ou indirectes : des (i) pertes de bénéfices ; (ii) pertes d'exploitation ; (iii) pertes d'économies anticipées ; (iv) pertes d'opportunités d'affaires ; (v) pertes de clientèle ou atteinte à la réputation ; (vi) pertes, endommagements ou corruption de données ; ou

10.3.2 de tout autre type de manque à gagner [*lucrum cessans*] ou de pertes ou de dommages indirects ou consécutifs de quelque type que ce soit.

10.4 Les pénalités constituent l'unique et entière réparation du préjudice du Client en cas non-respect des Niveaux de Services.

10.5 Les limitations et exclusions prévues à la présente clause 10 doivent s'appliquer indépendamment de savoir si Colt et ses affiliés ont été informés de l'éventualité de la perte en question.

11. Cas de Force Majeure

11.1 Aucune partie ne peut être tenue responsable d'un manquement en cas d'événement de force majeure tel que (sans que cette liste soit limitative) : incendie, inondation, conditions météorologiques particulièrement mauvaises, guerre, circonstances belliqueuses, autorité

civile ou militaire, grèves, lock-out, interruption générale du réseau, mesures prises par le gouvernement, ou tout autre événement considéré comme étant un cas de force majeure au regard de la loi (« Cas de Force Majeure »).

11.2 Si, en raison d'un Cas de Force Majeure, une partie est empêchée, entravée ou retardée dans l'exécution de l'une quelconque des obligations lui incombant aux termes de la Commande, cette obligation sera suspendue pendant la durée dudit Cas de Force Majeure et aucune partie ne sera réputée avoir manqué à ses obligations.

11.3 Si le Cas de Force Majeure dure pendant plus de 30 jours, l'une ou l'autre partie est en droit de résilier la Commande immédiatement.

12. Protection des Données

12.1 Sauf disposition légale contraire et convenue par écrit par Colt, Colt dans l'exécution des services objet de la Commande agit généralement en tant que sous-traitant quant au traitement des données personnelles du Client et non pas en tant que responsable du traitement de ces données. En tant que sous-traitant, Colt traite uniquement ces données au nom et pour le compte du Client et conformément aux instructions du Client et s'assure que toute personne agissant sous son autorité et ayant accès aux données personnelles du Client ne traite ces données qu'en cette qualité et selon les instructions du Client. Colt doit aussi prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour prévenir le traitement non autorisé ou illégal des données personnelles (selon la définition de la loi) et doit se conformer aux autres dispositions législatives applicables en matière de protection des données qui seraient en vigueur à l'époque en question.

12.2 Les dispositions de la clause 12.1 s'appliquent néanmoins sous réserve de la faculté de Colt d'agir en tant que responsable du contrôle des données lors du traitement de données personnelles du Client (telles que les informations relatives aux coordonnées, fonctions etc. des personnels du Client), ce pour les besoins déterminés par Colt tels que la gestion des Commandes, la relation Client, la réponse aux questions du Client, la gestion des réclamations, la facturation, ou les buts marketing. Pour obtenir plus d'informations sur le traitement des données personnelles par Colt en tant que Responsable du contrôle des données le Client peut se référer à la Politique de Colt relative aux données disponible sur demande à DataPrivacy@colt.net

12.3 Colt peut avoir recours à des sociétés affiliées et à des tiers situés dans ou hors de l'Espace économique européen (« EEE ») y compris dans des pays n'offrant pas le même degré de protection que dans l'EEE pour effectuer les services objet de la Commande ou pour les buts décrits ci-avant.

12.4 Dans la mesure où le Client est responsable du traitement de données et Colt est (i) soit responsable du traitement de données (ii) soit sous-traitant, le Client autorise Colt par les présentes et garantit qu'il a informé et obtenu l'accord préalable de toute personne dont les données personnelles sont transmises par le Client à Colt : (a) à traiter les données personnelles obtenues de la part du Client ainsi que décrites ci-dessus, et, s'il y a lieu, (b) à exporter ces données personnelles hors de l'EEE y

compris dans des pays qui pourraient ne pas offrir le même degré de protection des données personnelles que dans l'EEE et à sous-traiter à des sociétés affiliées ou à des tiers situés hors de l'EEE le traitement de ces données personnelles, afin de s'acquitter des obligations lui incombant aux termes de la Commande.

13. Confidentialité

- 13.1 « Informations » désigne toute information, prix, données, savoir-faire pratique et documents que la partie réceptrice reçoit de la partie divulgateur, à l'exception de ceux ou celles : (a) qui sont dans le domaine public, et/ou (b) qui figuraient dans des documents légitimement connus par la partie réceptrice avant de les recevoir de la part de la partie divulgateur, et/ou (c) que la partie réceptrice a légitimement reçu(e)s de la part d'un tiers sans aucune violation d'un accord par ce tiers.
- 13.2 La partie réceptrice ne doit divulguer aucune partie des informations ni en permettre l'accès à une personne quelconque, sauf : (a) si cette personne a la qualité d'agent, de sous-traitant, d'affiliée, de commissaire aux comptes, de consultant de la partie réceptrice et a raisonnablement besoin de connaître ces Informations et si cette personne est légalement liée par des conditions de confidentialité semblables à celles figurant aux présentes Conditions Générales, ou (b) si cela s'avère nécessaire pour se conformer à des obligations légales ou réglementaires.
- 13.3 La présente clause 13 continuera de s'appliquer pendant une durée de 5 ans après l'expiration ou la résiliation de la Commande.

14. Dispositions diverses

- 14.1 Toute notification relative à une Commande peut être effectuée par écrit remise en mains propres, ou adressée soit par courrier postal affranchi au tarif prioritaire soit par télécopie ou transmission électronique (y compris par courrier électronique).
- 14.2 Les présentes Conditions Générales ne peuvent être modifiées que par un écrit signé par les deux parties ; elles sont régies par le droit belge et sont soumises à la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles.