

# CONDITIONS COMMERCIALES GENERALES

Date de publication 29 juillet 2020 - Version 2.0.

## I. DEFINITIONS

Les termes/mots débutant par une majuscule signifie que ceux-ci revêtent une signification/portée spécifique en vertu des définitions exposées ci-après.

Lorsque les termes/mots dont question ne sont pas définis ci-après, ceux-ci sont définis dans le corps des présentes conditions.

\*\*\*

**Partie** : fait référence, au singulier, à Win ou au Client selon le contexte, et, au pluriel, à tous les deux.

**Client** : entreprise dont les coordonnées figurent dans la

Convention et à laquelle Win propose les services visés par la Convention.

**Tiers** : toute personne physique ou morale qui n'est pas partie à cette Convention, sauf stipulation expresse contraire. Les utilisateurs du VPN du Client sont également considérés comme des Tiers.

**Convention ou Contrat** : tout document adressé par Win au Client, intitulé « Contrat », « Bon de commande », « Offre », « Convention », etc., lorsque ce document a été accepté par le Client.

**Equipement** : comprend tout Equipement faisant partie intégrante de la Solution fournie dans le cadre de

la Convention ou tout Equipement fourni individuellement.

**Solution** : comprend tout Equipement, logiciel, prestations de services intégrés fournis au Client.

**Raccordement** : branchement à une connectivité réseau ou à une source d'énergie.

**Solutions Réseaux et Internet** : toute Solution raccordée à une infrastructure réseau (de type VPN, SDWAN, point à point, Internet, etc.).

**SLA** : *Service Level Agreement*

**Site(s)** : est (sont) le(s) lieu(x) sur lequel (lesquels) le(s) service(s) Win Solutions doit (doivent) être fournie(s).

## II. DISPOSITIONS GENERALES

### 2.1. Opposabilité des conditions commerciales générales

Les présentes conditions excluent toutes autres conditions générales, et notamment les conditions générales du Client. Les présentes conditions régissent l'intégralité des relations contractuelles entre Win et son Client.

Les conditions commerciales générales sont disponibles à l'URL suivante : <https://www.win.be/fr/cgv> ou sur simple demande.

Le Client renonce expressément à se prévaloir de ses propres conditions générales (de vente ou d'achat) ou de toutes autres conditions commerciales quelconques, même si ces dernières prévoient une clause d'exclusion de toutes autres conditions générales.

### 2.2. Objet de la Convention

L'objet de la Convention est décrit dans cette dernière.

Le Client reconnaît que les services offerts par Win, dans le cadre de la Convention, rencontrent ses besoins.

Le Client reconnaît avoir reçu de Win toutes les informations et conseils qui

lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement, en toute connaissance de cause.

### 2.3. Prix et indexation

Win se réserve le droit de répercuter sur le Client les modifications de prix des produits et/ou services (utilisés ou mis en œuvre par Win pour la fourniture de ses services) imposées par ses fournisseurs, opérateurs et/ou sous-traitants ou liées à la fluctuation du prix du dollar.

Win se réserve le droit d'indexer les prix, une fois par an et sans avertissement préalable, au premier janvier de chaque année, et ce, conformément à la formule reprise ci-après :

$$NR = RB \times (NI/IB)$$

Où :

NR : Nouvelle redevance

RB : Redevance de base

NI : Nouvel Indice (indice des prix à la consommation du mois qui précède la nouvelle année calendrier)

IB : Indice de base (indice des prix à la consommation du mois précédant le mois de la conclusion du contrat initial)

### 2.4. Entrée en vigueur et durée de la Convention

La Convention entre en vigueur à compter de la mise en service du premier composant et est conclue pour une durée déterminée telle que fixée dans la Convention.

A l'expiration de ce terme, la Convention est tacitement reconduite pour des périodes successives d'un (1) an, sauf dénonciation, par l'une des Parties, au moins trois (3) mois avant l'expiration du terme, par l'envoi d'un courrier recommandé.

### 2.5. Résiliation anticipée

#### 2.5.1. A l'initiative de l'une des deux Parties en cas de faute contractuelle

Lorsqu'une Partie commet un manquement à l'une de ses obligations essentielles en vertu de la Convention l'autre Partie peut résilier cette dernière, sans indemnité, si la Partie fautive ne remédie pas au manquement dénoncé dans un délai de quinze (15) jours ouvrables suivant l'envoi d'une mise en demeure, adressée à l'autre Partie, par courrier recommandé, sans

préjudice du droit pour la Partie lésée de réclamer des dommages et intérêts.

#### 2.5.2. A l'initiative du Client en l'absence de responsabilité contractuelle de Win

Les paragraphes qui suivent sont applicables sans préjudice du droit de Win de réclamer des dommages et intérêts complémentaires en réparation du préjudice subi.

Si le Client résilie la Convention en l'absence de responsabilité contractuelle de Win (dument établie par le Client), cette dernière est fondée à réclamer au Client une indemnité forfaitaire, ainsi que le remboursement des réductions éventuelles obtenues sur la base d'un recalcul de la réduction à long terme, en tenant compte de la durée réelle de fourniture de la Solution.

Le montant de l'indemnité forfaitaire est calculé comme suit, sans préjudice du droit, pour Win, de réclamer des dommages et intérêts suite au dommage subi du fait de la rupture :

- i. Lorsque la Convention a été conclue pour une durée supérieure ou égale à un (1) an :
  - Si la résiliation intervient au cours de la première année, cette indemnité sera égale à l'intégralité des redevances d'abonnement restant dues pour la première année de Contrat, augmentée de trente-cinq pourcent (35 %) des redevances d'abonnement dues entre le début du 13<sup>ème</sup> mois et le terme initial de la Convention. L'indemnité est également due si la résiliation intervient entre la date de signature et la date d'entrée en vigueur de la Convention.
  - Si la résiliation intervient après la première année, mais au moins trois mois avant le terme initial de la Convention, cette indemnité sera égale à trente-cinq pourcent (35 %) des redevances d'abonnement dues jusqu'à la fin du terme initial de la Convention, avec un minimum de trois mois de redevances.
  - Si la résiliation intervient moins de trois mois avant le terme initial de la Convention ou après la reconduction de cette dernière, cette indemnité sera égale à trente-cinq pourcent (35 %) des redevances d'abonnement dues jusqu'au nouveau terme de la Convention, avec un minimum de trois mois de redevances.

- ii. Si la Convention a été conclue pour une période de moins d'un (1) an, cette indemnité sera égale à l'intégralité des redevances d'abonnement restant dues, quelle que soit la date de résiliation. L'indemnité est également due si la résiliation intervient entre la date de signature et la date d'entrée en vigueur de la Convention.

Par dérogation à ce qui précède, Pour les Solutions data center, de sécurité, de cloud computing, de téléphonie, de réseau local et sans fil et pour les Solutions basées sur la technologie de la Fibre Optique ou pour toute solution de connectivité dont le Site est situé en dehors du territoire belge, le Client sera redevable à Win de l'intégralité du prix convenu pour l'exécution de la mission tel que déterminé dans la Convention, quel que soit le terme de cette dernière ou la date de résiliation par le Client. L'indemnité est également due si la résiliation intervient entre la date de signature et la date d'entrée en vigueur de la Convention.

#### 2.5.3. A l'initiative de Win en l'absence de manquement du Client

En cas de défaut d'approvisionnement, quelle qu'en soit la cause, d'un sous-traitant, constructeur, fournisseur, distributeur, éditeur de logiciel, etc. en terme d'équipements, de logiciels, de services et de supports, Win se réserve le droit, à compter du défaut d'approvisionnement, de résilier avant terme la Convention sans être redevable d'indemnités au profit du Client.

### 2.6. Conditions de paiement et de facturation

Sauf stipulation contraire, tous les prix sont exprimés en euros, HTVA.

Sauf stipulation contraire, les factures émises par Win doivent être payés dans les trente (30) jours calendrier suivant la date d'émission de la facture.

Tout paiement doit être effectué par domiciliation ou par virement bancaire, sur le numéro de compte repris sur la facture, et doit être accompagné des références structurées figurant sur la facture.

Tout retard de paiement entrainera, de plein droit, et sans mise en demeure préalable, des intérêts calculés au taux de 12 % l'an.

Tout retard de paiement entrainera également, de plein droit, et sans mise en demeure préalable, une indemnité forfaitaire de 10 % du montant total des factures impayées, avec un minimum de 125,00 euros.

Win se réserve le droit de ne procéder à de nouvelles prestations que si les précédentes factures ont été intégralement payées.

Le défaut de paiement, même partiel, d'une seule facture rend immédiatement exigibles toutes les autres factures, même non encore échues.

L'unique rappel préalable à la mise en demeure donne lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires de 5,00 EUR. Les mises en demeure donnent lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires de 10,00 EUR. En cas de coupure de ligne consécutive à une faute ou à un manquement du Client, des frais de réactivation forfaitaires de 50,00 EUR sont dus.

Pour être recevable, toute réclamation relative aux factures de Win doit être formulée par écrit, dans un délai de quinze (15) jours calendrier suivant la date d'émission de la facture.

Si le Client n'acquiesce pas le montant dû dans les huit (8) jours calendrier de l'envoi d'une mise en demeure, Win aura le droit soit de suspendre l'exécution de la Convention jusqu'au moment du paiement complet, soit de considérer la Convention comme résolue de plein droit. Dans ce dernier cas, Win se réserve le droit de réclamer des dommages et intérêts au Client.

Chaque Raccordement est facturé à partir du jour de sa mise en service.

Chaque Equipement, y compris les services qui s'y rapportent, est facturé à partir du jour de sa livraison sur le Site.

Sous réserve de ce qui suit, chaque prestation de service est facturée à partir du jour de sa fourniture.

Les montants récurrents (redevances, etc.) sont facturés mensuellement pour la période écoulée.

Les montants uniques (frais d'installation, etc.) sont facturés a posteriori, à l'exception des frais de support et de maintenance, lesquelles sont facturées de façon anticipative.

Les frais de consommations variables (communications téléphoniques, consommation électrique, mobile data, cloud, etc.) seront, le cas échéant, facturés a posteriori le mois suivant leur enregistrement.

Win se réserve le droit de facturer un acompte de 30% des montants uniques (notamment frais d'installation, prix de

vente de la Solution) dès la signature de la Convention.

Ensuite, dans le cas de projets comprenant de la vente de matériel, Win se réserve le droit de facturer 30% du prix de vente de matériel lors de la livraison, et le solde lors de la réception du projet.

### 2.7. Validité de l'offre

Sauf stipulation contraire, toute offre formulée par Win est valable pendant une durée de 30 jours à dater de son émission.

### 2.8. Sous-traitance

Win a le droit de sous-traiter tout ou partie de l'exécution des prestations faisant l'objet de la Convention, au(x) sous-traitant(s) de son choix.

En cas de sous-traitance, Win répercutera sur le ou les sous-traitants les obligations contenues dans la Convention et restera seule responsable, vis-à-vis du Client, de la bonne exécution des prestations sous-traitées.

### 2.9. Commandes

Win se réserve le droit de refuser en tout ou en partie l'exécution d'une commande qui lui parvient, même si celle-ci est basée sur une offre formulée par Win.

En ce cas, Win avertit le Client du fait qu'elle refuse ou n'accepte que partiellement la commande.

En cas d'acceptation partielle de la commande, le Client est réputé marquer son accord s'il ne révoque pas la totalité de sa commande dans les 3 jours ouvrables dudit avertissement.

### 2.10. Propriété intellectuelle

A moins qu'il n'en soit disposé autrement dans les présentes conditions ou dans la Convention, tous les droits de propriété intellectuelle, en ce compris, sans que cette énumération ne soit exhaustive, les droits d'auteur, les brevets, les marques, les dessins et modèles, les noms de domaine, les bases de données, etc., portant sur les produits ou services conçus ou développés par Win, sont et demeurent la propriété exclusive de Win.

### 2.11. Renting/Leasing opérationnel

Le renting ou leasing opérationnel est un contrat de location dans le cadre duquel Win s'engage à mettre une

Solution à la disposition du Client, durant une période déterminée, moyennant paiement d'un loyer fixé à l'avance.

L'Équipement est loué pour la période spécifiée dans la Convention, pour le prix spécifié dans cette dernière.

L'Équipement reste la pleine et entière propriété de Win et le Client ne dispose d'aucune option d'achat à l'issue du renting.

Cela étant, le Client supporte la charge des risques dès que l'Équipement est mis à sa disposition, ou au moment où l'Équipement est livré au Client ou emporté par ce dernier.

Par conséquent, dans l'hypothèse où l'Équipement disparaîtrait suite à la survenance d'une cause étrangère exonératoire (notamment par un cas de force majeure), les obligations contractuelles du Client vis-à-vis de Win ne seront pas éteintes par la seule survenance de cet événement.

Tel sera donc également le cas en ce qui concerne notamment de détérioration, destruction, perte ou vol de l'Équipement.

Une fois la Convention formalisée, Win ne supporte qu'une obligation de mise à disposition de l'Équipement faisant l'objet du renting.

Par conséquent, l'intégralité des services (frais d'installation, frais de maintenance, etc.) sont à charge du Client sauf dispositions dérogatoires.

En cas de saisie ou de toute autre prétention que des Tiers seraient susceptibles de faire valoir sur les droits afférents à l'Équipement, le Client est tenu de s'y opposer et d'en informer immédiatement Win par écrit, afin que ce dernier puisse prendre toute mesure utile à la sauvegarde de ses droits.

Le Client s'engage à s'assurer contre le risque de détérioration (partielle ou totale) et de vol de l'Équipement.

L'Équipement n'est ni repris, ni échangé par Win, sauf disposition contraire figurant dans la Convention.

Pour recourir à la garantie constructeur, le Client doit prendre contact avec le Customer Contact Center (CCC) dans les dix (10) jours ouvrables suivant la découverte de la défectuosité.

La Convention pourra faire l'objet d'une résolution unilatérale à l'initiative de Win si le Client accuse un retard de paiement de plus d'un mois au niveau des redevances dues dans le

cadre du renting, le tout sous réserve de dommages et intérêts complémentaires imputables au Client si la résolution ne permet pas de réparer intégralement l'éventuel préjudice (manque à gagner, etc.) de Win suite à la fin anticipée de la Convention.

En cas de détérioration de l'Équipement ou en cas de rupture de la Convention, et ce, quelle qu'en soit la cause, le solde restant dû du renting sera immédiatement exigible.

Dans l'hypothèse d'une détérioration, le montant versé par la compagnie d'assurances servira en priorité au paiement de solde restant dû.

### 2.12. Leasing financier

En cas de recours à une formule de leasing financier, celui-ci est soumis aux conditions convenues entre le Client et la société de leasing.

### 2.13. Clause de réserve de propriété

L'Équipement reste la propriété de Win jusqu'au paiement intégral du montant indiqué dans le Contrat.

Jusqu'à ce moment, il est interdit au Client de céder l'Équipement, de le transformer, de le donner en gage ou en garantie ou de le prêter à des Tiers sous quelque forme que ce soit, ou d'en disposer de quelque façon.

En cas de saisie ou de toute autre prétention que des Tiers seraient susceptibles de faire valoir sur les droits afférents à l'Équipement, le Client est tenu de faire opposition et d'en informer immédiatement Win afin que cette dernière puisse préserver ses droits.

En cas de saisie conservatoire ou exécutoire du matériel ou de toute autre atteinte au droit de propriété, le Client doit en avertir Win, dans les 24h, sous peine d'engager sa propre responsabilité, et notifier immédiatement la réserve de propriété au saisissant.

En cas de cession ou de nantissement de son fonds de commerce, le Client a l'obligation de prendre toutes les dispositions nécessaires pour que le matériel livré ou loué n'en fasse pas partie.

En cas de détérioration de l'Équipement, la partie non encore payée du prix de vente sera immédiatement exigible et le montant versé par la compagnie d'assurances servira en priorité à ce paiement.

Tous les risques relatifs à la détérioration, la destruction, la perte ou le vol, sont transférés au Client dès que l'Équipement est livré ou emporté, ou, à compter de la date à laquelle le Client était tenu de réceptionner ou d'emporter l'Équipement.

Le Client remboursera, à première demande, tous les frais, en ce compris les honoraires, frais judiciaires et administratifs, que Win se verrait contrainte d'exposer, dans les hypothèses évoquées aux points précédents, dans le but de sauvegarder ses droits de propriété sur le matériel. Win se subrogera, le cas échéant, dans les droits du Client.

Sans préjudice du droit pour Win de faire valoir son droit de propriété à l'égard du Client ou des Tiers, à défaut pour le Client d'avoir respecté les dispositions du présent article et en cas de préjudice de Win, le Client sera tenu de payer à Win, en cas de vente, la valeur à neuf du bien.

#### 2.14. Droits et obligations relatifs à l'Équipement

La présente clause s'applique tant que Win demeure propriétaire de l'Équipement (réserve de propriété ou renting).

Le Client reconnaît avoir été suffisamment informé par Win quant au fonctionnement de l'Équipement. Il s'engage à l'utiliser en bon père de famille, à le maintenir en parfait état et à le réserver à l'utilisation du service Win Solutions sur le Site où l'Équipement a été livré.

Le Client notifiera immédiatement à Win par écrit tout problème concernant l'Équipement. Win examinera le problème dénoncé et, si celui-ci est avéré et si le remplacement lui incombe effectivement en vertu de la Convention ou de la Loi, remplacera l'Équipement défectueux dans les meilleurs délais par un Équipement de nature équivalente.

Par dérogation au paragraphe précédent, Win n'interviendra pas lorsque le problème rencontré par le Client résulte d'une utilisation inadéquate de l'Équipement, d'une négligence, d'une faute ou d'un manquement quelconque dans le chef du Client ou d'un cas de force majeure (notamment en cas de défectuosité causée par un événement météorologique tel qu'un orage) tel que défini dans les présentes conditions.

Dans ces dernières hypothèses, à la demande du Client et sous réserve

d'acceptation de Win, l'Équipement défectueux sera remplacé par Win aux frais exclusifs du Client. Par ailleurs, le Client assumera la gestion exclusive de la gestion des sinistres auprès de son ou ses assureur(s).

Win peut, si le développement technique le requiert, après en avoir informé le Client, et sans majoration du prix, remplacer temporairement ou définitivement tout ou partie de l'Équipement par un autre Équipement, qui possède approximativement les mêmes fonctions et les mêmes qualités.

Le Client est seul responsable de tout dommage à l'Équipement qu'il détient ou de tout dommage provoqué par celui-ci, à l'exception du dommage qui trouve son origine dans un défaut de fabrication ou une faute dans le chef de Win.

A l'échéance de la Convention et ce, quelle qu'en soit la cause, y compris la résiliation de la Convention par Win, le Client est tenu de restituer à Win l'Équipement loué, dans un délai de dix (10) jours ouvrables suivant la fin de la Convention.

Si le Client ne respecte pas cette obligation, Win peut réclamer immédiatement le paiement de la totalité du prix de l'Équipement.

Les coûts d'enlèvement de l'Équipement sont toujours à charge du Client ou facturés par Win.

#### 2.15. Livraison et installation

L'Équipement est livré et installé par Win aux tarifs indiqués dans la Convention.

Les modalités relatives à la livraison et à l'installation figurent, le cas échéant, dans la Convention.

L'Équipement est livré par Win à l'adresse indiquée par le Client dans la Convention, à la date fixée dans la Convention.

La livraison sera constatée par la signature d'un accusé de réception par le Client.

Les prestations concernent uniquement l'installation décrite dans la Convention, à l'exclusion de tout ce qui n'a pas été mentionné explicitement. Tout travail supplémentaire ou toute modification ultérieure exécuté(e) par Win ou son mandataire sera facturé(e) au Client selon le tarif en vigueur (disponible sur simple demande) et sera majoré(e), le cas échéant, des frais de déplacement.

Tous les travaux d'installation sont exécutés du lundi au vendredi de 08h30 à 17h30. S'il le souhaite, le Client peut obtenir un devis pour une intervention en dehors de ces heures. Le Client garantit en tout temps à Win et/ou son sous-traitant l'accès à l'Équipement.

Le Client doit veiller à ce que l'Équipement soit installé dans un endroit permettant un aménagement rationnel ainsi que des conditions normales de montage, d'utilisation et d'entretien.

Le Client assume à ses frais le placement, aux endroits fixés par Win, des raccordements électriques et/ou prises de terre nécessaires au fonctionnement de l'Équipement, et en assure l'entretien. À cet égard, les prescriptions en vigueur, notamment légales ou réglementaires ou notamment celles du Comité Électrotechnique belge, doivent être respectées.

Si le Client néglige d'entamer les préparatifs nécessaires à l'installation pour la date d'installation convenue, Win est habilitée à effectuer elle-même ces préparatifs ou d'en charger un Tiers. Dans les deux cas, Win peut répercuter la totalité des coûts sur le Client.

Le Client doit, dès réception de l'Équipement, s'assurer de sa conformité à celui identifié dans la Convention. L'acceptation sans réserve par le Client est acquise de plein droit, de manière définitive et irrévocable, si le Client n'a pas formulé d'objection par lettre recommandée dans les dix (10) jours ouvrables de la réception.

Pour les objections relatives à l'installation et/ou à la mise en service de l'Équipement, par Win, le même délai doit être respecté par le Client à partir respectivement de l'installation/mise en service.

Le Client ne peut débrancher son Équipement (mise hors tension, débranchement de la ligne louée, etc.) sans en avertir préalablement Win par écrit. Si Win n'est pas averti en temps utile et intervient suite à ce débranchement, l'intervention sera facturée au Client en régie avec un minimum de 250 EUR.

Si le Client omet plusieurs fois d'avertir Win pour un même Site, Win se réserve le droit de ne plus garantir le SLA pour le Site considéré.

#### 2.16. Sécurité du chantier

Si l'installation d'une infrastructure de télécommunications doit se faire sur un chantier, les dispositions de la loi du 4

août 1996 et l'arrêté royal du 25 janvier 2001 sont applicables.

L'accès au chantier doit se faire sous la responsabilité du maître d'œuvre chargé de l'exécution du chantier et/ou du coordinateur en matière de sécurité.

Il est du ressort du maître d'ouvrage de mettre le personnel de Win (et/ou de ses sous-traitants) en contact avec cette personne lors de son arrivée sur chantier.

Le maître d'œuvre/coordonateur de sécurité se charge d'expliquer les différentes règles qui sont d'application sur le chantier (lieux de passage, listes et zones de danger, etc.).

Le cas échéant, le personnel de Win (et/ou de ses sous-traitants) effectuant le travail d'installation ou de « site Survey » doit bénéficier des mêmes équipements de protection collective et individuelle que les ouvriers des entrepreneurs du chantier avant de pénétrer sur le chantier. Ces équipements leur seront fournis par le Client.

S'il y a lieu de faire une intervention (sous-traitée à un partenaire qualifié) sur le réseau électrique (basse ou haute tension), celui devra être mis hors-tension.

Pour le cas spécifique du travail en hauteur, Win fait appel à des équipes spécialisées qui disposent de leur propre matériel d'accès et de sécurité.

Il est toutefois du ressort du maître d'œuvre/coordonateur de sécurité d'expliquer les présentes conditions (stabilité du sol, etc.) avant le démarrage du travail.

#### **2.17. Service de gestion et de maintenance - Ligne de management**

A défaut d'avoir souscrit un contrat de maintenance, le Client supportera tous les frais inhérents aux interventions de gestion et de maintenance requis en cas de défaillance de l'Équipement (notamment dans le cadre de la mise en œuvre de la garantie constructeur).

Afin de pouvoir assurer le service de maintenance et de gestion, Win doit disposer d'un accès à distance sur l'ensemble de l'Équipement installé chez le Client.

Cet accès à distance se fera par l'intermédiaire de IP-VPN (MPLS) de Win (auquel le Client doit nécessairement souscrire un abonnement), ou par l'intermédiaire d'un autre type d'accès validé

préalablement par les services techniques de Win.

Dans ce dernier cas, Win se réserve le droit de décliner toute responsabilité si le type d'accès en question présente des dysfonctionnements techniques l'empêchant d'exécuter ses prestations.

Le Client garantit à Win et/ou à son sous-traitant un accès permanent (sur Site ou à distance) à l'Équipement.

Le Client assure un accès aisé à l'Équipement et désigne un responsable, chargé de fournir toutes les informations nécessaires au bon déroulement des opérations de maintenance et de gestion, qui sera présent durant ces opérations.

Lorsque la Convention conclue entre Win et le Client porte sur des services pour lesquels Win a proposé au Client des services de gestion et de maintenance, mais que ce dernier les a refusés, Win décline toute responsabilité relative à la vétusté des Equipements et/ou des Solutions proposées, tant en ce qui concerne leur obsolescence, que leur mise à jour, leur durée de vie, l'évolution de leurs fonctionnalités, etc.

Les contrats de services proposés par Win incluant de la gestion et/ou de la maintenance sont prestés selon un niveau de SLA convenu au sein de la Convention.

Lorsque, pendant une période temporaire et suite à la survenance d'événements imprévisibles et indépendants de la volonté de Win, cette dernière n'est pas en mesure de respecter les engagements pris au travers des SLA, une période dite de « Stop Clock » prend cours.

Durant cette période, les sanctions financières découlant de ces SLA ne pourront être imputées à Win.

La période de « Stop Clock » peut notamment être mise en œuvre par Win dans les cas suivants :

- La coopération avec le Client est impossible: absence de personnel qualifié sur le Site local, pas de possibilité d'atteindre le Site, ou malgré de nombreuses tentatives la personne de contact Client n'est pas joignable par téléphone ;

- Le câblage interne du Client est la cause principale du dérangement, lorsque ce câblage est géré par le Client ;

- Le Client demande de postposer l'intervention des techniciens/experts de Win ;

- Durant les interventions liées aux impétrants ;

- Une demande d'intervention a été ouverte mais le Client ne désire pas que Win mette hors service la ligne ou le service pour procéder à des tests ;

- Manque d'informations / confirmation de la part du Client pour procéder au processus de réparation ;

- La panne ou le dégât est occasionnés par (i) une utilisation contraire à la nature de l'équipement, d'un défaut d'entretien, du fait du Client ou de Tiers (ii) des négligences et manque de soins des utilisateurs, (iii) des dégradations volontaires (vandalisme) ou involontaires (chutes, maladresses) (iv) force majeure et dégâts naturels dont, mais pas limité à la foudre, les tempêtes, grêle, tremblements de terre, guerre, grèves destructrices, inondations, émeutes, attentats ; (\*)

- Une maintenance préventive est planifiée avec le Client.

(\*) Dans ces conditions, Win est d'accord d'intervenir dans le périmètre convenu au sein du contrat de service (pour peu que le « Stop Clock » n'ait pas été déclenché sur la base d'un empêchement à accéder aux équipements) mais les prestations des techniciens à distance et sur Site, la fourniture des équipements, les réparations, les déplacements et tout autre frais liés à cette intervention fera l'objet d'une facturation au Client une fois reçu son accord par écrit.

Les effets relatifs aux SLA trouveront à s'appliquer de nouveau dès que le(s) fait(s) générateur(s) de la période « Stop Clock » aura fin pris de manière définitive et constante.

#### **2.18. Maintenance d'entretien préventif**

Win est seule fondée à déterminer les moyens techniques et les systèmes de routage nécessaires à l'accès et au fonctionnement de ses Solutions Réseaux et Internet.

Win peut, le cas échéant, modifier les caractéristiques techniques de ses services pour autant que cette modification n'entraîne aucune conséquence négative quant aux coûts ou à la qualité du service.

Win peut être amené à limiter ou à suspendre temporairement les services fournis dans le cadre de ses Solutions Réseaux et Internet pour des raisons d'entretien, de maintenance ou de développement du réseau.

Win s'engage à ce que la limitation ou la suspension temporaire d'accès à ses services, liée à l'entretien, la maintenance ou le développement du réseau, soient limités à la durée strictement nécessaire à la réalisation de l'entretien, de la maintenance ou du développement du réseau.

Win s'engage à avertir le Client, en temps utile, et le plus rapidement possible, de toute intervention liée à l'entretien, la maintenance ou au développement du réseau.

Les interventions liées à l'entretien, la maintenance ou le développement du réseau seront réalisées, par Win, soit, dans la nuit du dimanche à lundi, entre 2h00 et 6h00 du matin, sauf s'il en est convenu autrement avec le Client.

L'indisponibilité ou la limitation de l'accès au réseau, durant la maintenance préventive ou lorsque le mécanisme de « stopclock » est engagé, n'est pas prise en considération pour le calcul de la disponibilité des Solutions Réseaux et Internet.

Cette cause d'indisponibilité ne fonde pas le Client à réclamer un dédommagement.

#### 2.19. Cogestion

Lorsque la Convention conclue entre Win et le Client porte sur des services pour lesquels le Client dispose de la possibilité d'opter pour une Solution lui permettant, d'une manière ou d'une autre, de « cogérer » ou d'intervenir sur les services fournis, et que le Client opte pour cette formule de cogestion ou d'intervention propre relative auxdits services, Win décline toute responsabilité quant aux conséquences pouvant résulter de l'intervention réalisée par le Client.

En cas de cogestion, si le Client estime que le dommage causé est imputable à Win, la charge de la preuve de cette affirmation lui incombe.

#### 2.20. Identification de l'Équipement

Le Client est tenu d'individualiser l'Équipement mis en dépôt auprès de Win, de telle manière que la dénomination, l'année de fabrication, la marque et le numéro de série de chaque appareil composant l'Équipement demeurent individualisés, afin que celui-ci soit identifiable en permanence.

#### 2.21. Contestations

Le Client doit accepter ou rejeter, par écrit, tout document autre que les

factures (rapports, PV de réception de Projet, minutes de réunion, etc.), établi par Win ou par son sous-traitant, dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la date de leur délivrance. Si le Client ne formule aucune contestation écrite dans ce délai, ces documents seront considérés comme acceptés. Pour les PV de réception de Projet, toute contestation doit nécessairement, pour être valable, être adressée par courrier recommandé.

Ce délai ne s'applique pas aux contestations relatives aux factures émises par Win.

Les motifs ayant présidé à un refus doivent nécessairement être indiqués clairement, par écrit, ainsi que les modifications que le Client souhaite voir apportées au Projet. Win réalisera alors les modifications demandées au Projet, dans la seule mesure où celles-ci entrent dans le cadre de celui-ci.

Le Client ne peut se prévaloir d'une quelconque contestation pour justifier l'inexécution dans son chef d'obligations lui incombant, en ce compris pour justifier un défaut de paiement.

#### 2.22. Obligation de moyens

Win assume uniquement une obligation de moyens dans l'exécution de ses prestations ou dans celles de son/ses sous-traitant(s).

Sauf stipulation contraire expresse dans la Convention, ni la permanence de l'accès ou de l'usage, ni la qualité ou la capacité/volume des prestations fournies par Win ne peuvent être garantis à tout moment.

#### 2.23. Cession de la Convention

Le Client ne pourra céder la Convention, ou partie de celui-ci, sans l'accord préalable et écrit de Win.

Win ne pourra céder la Convention, ou partie de celle-ci, sans l'accord préalable et écrit du Client.

Par dérogation au paragraphe précédent, Win pourra céder la Convention, ou partie de celle-ci, sans l'accord préalable et écrit du Client si Win arrête définitivement la fourniture d'un service, d'une Solution, d'une activité ou d'un pan d'activité faisant l'objet de la Convention.

Ne sera pas considérée comme une cession à un Tiers par Win - et n'impliquera donc pas l'accord préalable du Client - la vente des titres (essentiellement les actions) de cette dernière ou toute opération de

restructuration de Win qui impliquerait la transmission (partielle ou totale) du patrimoine de cette dernière vers une société bénéficiaire.

Par conséquent, il ne peut être considéré que le Contrat revêt une qualité intuitu personae dans le chef de Win.

#### 2.24. Bonne foi

Les Parties négocieront de bonne foi en vue de trouver une solution acceptable pour chacune si une situation non prévue dans la présente Convention venait à survenir.

#### 2.25. Force majeure

Sauf disposition contraire, aucune Partie ne peut être tenue responsable de la non réalisation de ses engagements, en vertu de la Convention, si cette non réalisation trouve sa cause dans un cas de force majeure.

Les cas de force majeure sont les cas qui trouvent leur cause dans un événement que les Parties ne peuvent maîtriser et qui empêchent l'une des Parties à la Convention d'exécuter ses engagements ou qui, sans nécessairement empêcher l'une des Parties d'exécuter ses engagements, rend l'exécution desdits engagements si complexe qu'il en résulterait, pour cette Partie, des inconvénients tels qu'elle ne pourrait raisonnablement devoir les supporter.

Les obligations nées de la Convention seront suspendues pendant toute la durée du cas de force majeure.

Si les effets d'un cas de force majeure devaient avoir une durée supérieure à 1 mois, la Convention pourrait être résiliée, de plein droit, à la demande de l'une des Parties, sans droit à indemnité de part de l'autre.

Dans le cadre de l'exécution de la Convention, sont notamment considérés comme des cas de force majeure, sans que cette énumération ne soit exhaustive : la défaillance des réseaux de transmission globale et non propre aux opérateurs utilisés par Win dans son Data Center, la destruction des installations, la grève, la coupure de câbles lors de travaux de creusement, la coupure générale de l'alimentation électrique, l'épidémie, le tremblement de terre, l'inondation, l'incendie, la guerre, l'embargo, le piratage, le fait du prince, les orages, intempéries, etc.

Les Parties acceptent également de qualifier de force majeure la situation dans laquelle Win serait confrontée à une contrainte (p. ex. technique)

extérieure et indépendante de sa volonté :

- impliquant l'impossibilité (totale ou partielle ; définitive ou temporaire) pour Win de fournir ses prestations ;
- ou occasionnant pour Win un coût plus élevé comparé au coût réel tel que défini au moment de la signature de la Convention.

Dans ces cas de figure, Win dispose de la faculté, à tout moment, de suspendre entièrement ou en partie la Convention ou de la résilier, le tout sans indemnité due à l'égard du Client.

## 2.26. Responsabilité

Win est uniquement responsable des dommages matériels directs, dans les limites prévues dans le cadre de la Convention.

Win ne pourra jamais être tenue responsable des dommages indirects qui résultent d'une faute qui lui incombe ou qui incombe à son sous-traitant.

Le dommage indirect est celui qui n'est pas en lien immédiat avec l'inexécution fautive de la Convention. Sont considérés comme dommages indirects et ce, de manière non exhaustive : le manque à gagner, l'augmentation des frais généraux, la perturbation du planning, la perte de profit, de clientèle ou d'économies escomptées, les réclamations formulées par un Tiers contre le Client, les dommages dus à un défaut quelconque des matériels, programmes ou systèmes fournis.

Win ne peut être tenue responsable d'un quelconque dommage résultant directement ou indirectement de l'intervention d'un Tiers ou du Client, d'une faute ou d'une négligence dans leur chef.

Le Client sera tenu responsable de tout dommage subi par Win et imputable à une faute du Client ou de son sous-traitant.

L'équipement du Client ne peut occasionner aucune interférence, perturbation ni restriction à une activité ou un réseau géré par Win ou une activité d'un Tiers, y compris les Clients de Win. Si une telle perturbation vient à survenir, le Client est tenu de prendre, à ses frais, toutes les mesures requises pour remédier au problème, à la demande de Win. Si le Client omet de s'acquitter de cette obligation dans le délai imposé par Win, cette dernière est en droit, après en avoir avisé le Client, de prendre toutes les mesures qu'elle juge nécessaires pour remédier à la perturbation, aux risques et frais du Client.

Win décline toute responsabilité en cas d'utilisation par le Client d'un logiciel sans licence. S'il demande à Win d'héberger des logiciels de Tiers, le Client est responsable de vérifier que cet hébergement n'est pas interdit par la licence d'utilisation desdits logiciels et tiendra Win indemne de toute réclamation ultérieure ou action de l'éditeur desdits logiciels qui prétendrait que ledit hébergement n'était pas autorisé par la licence octroyée au Client.

Win se réserve le droit de retirer, de ses serveurs, les logiciels dont l'éditeur lui démontre raisonnablement que cet hébergement n'est pas autorisé par la licence conclue avec le Client.

Win décline toute responsabilité en cas de perte de données causée par un Tiers ou un fournisseur (Ex.: accès à Internet, hébergement, informatique interne).

Win ne peut être tenue responsable d'une mauvaise installation informatique réalisée par un Tiers chez le Client. Win n'est ainsi pas responsable des upgrades qu'elle réalise sur une installation qui a été réalisée par une tierce personne auparavant.

A moins que le service de connectivité réseau ait été souscrit auprès de Win, Win décline toute responsabilité quant à l'accès réseau du Client au Cloud de Win, à la qualité de l'installation électrique de celui-ci et des incidents qui pourraient en résulter.

Du fait des caractéristiques de l'Internet, que le Client déclare parfaitement connaître, Win ne saurait voir sa responsabilité engagée pour notamment :

- Le contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, leur exploitation et leur mise à jour, ainsi que pour tout fichier notamment les fichiers d'adresses mais aussi le son, le texte, les images, les éléments de forme et les données accessibles sur le Site, et ce, à quelque titre que ce soit ;

- Les détournements éventuels de mots de passe, de codes confidentiels et plus généralement, de toute information à caractère sensible pour le Client.

Win n'est susceptible d'engager sa responsabilité qu'à concurrence d'un montant qui ne pourra dépasser la moins élevée des deux sommes suivantes :

- soit 5.000 € par sinistre ;
- soit la redevance annuelle de la Convention.

Lorsque la prestation de services est terminée, Win ne peut être tenu responsable d'aucun dommage ou dégât encourus par le Client à la suite de modifications apportées à la prestation de services par le Client ou un utilisateur Internet ou n'importe qui en dehors du personnel de Win.

## 2.27. Non sollicitation

Chacune des Parties renonce, sauf accord écrit préalable, à formuler directement ou indirectement des offres d'engagement à un collaborateur de l'autre Partie, ayant travaillé dans le cadre de l'exécution de la Convention, ou à le prendre à son service, sous quelque statut que ce soit.

Cette renonciation est valable pendant une période de douze (12) mois à compter de la date de la fin de la Convention.

Au cas où l'une des Parties ne respecterait pas cet engagement, elle s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant une indemnité forfaitaire de 50.000,00 EUR par personne débauchée, ainsi que les frais de remplacement du personnel concerné (frais d'engagement - formation - transfert de connaissances, etc.).

Ces frais sont estimés à un minimum de 16.000,00 EUR. Tout frais supplémentaire doit être justifié par la Partie qui s'en prévaut.

En cas de cessation d'activité d'une des Parties, la présente clause ne s'applique pas pour les collaborateurs de cette Partie.

## 2.28. Référencement

Le Client accepte que Win puisse faire figurer, parmi ses références, les prestations accomplies dans le cadre de la Convention.

## 2.29. Confidentialité

Win s'engage à préserver la confidentialité des Informations Confidentielles reçues du Client et des personnes qui interviennent pour lui.

Le Client s'engage à préserver la confidentialité des Informations Confidentielles reçues de Win ou des personnes qui interviennent pour lui.

L'obligation de confidentialité souscrite par les Parties, en vertu de la présente Convention, oblige chacune d'elles à :

- Ne pas divulguer les Informations Confidentielles reçues de l'autre Partie, totalement ou partiellement,

directement ou indirectement, sur quelque support que ce soit, à tout Tiers à la Convention, à l'exception du sous-traitant ;

- Prendre toutes les mesures utiles afin de préserver la confidentialité des Informations Confidentielles reçues de l'autre Partie ;

- Ne pas utiliser les Informations Confidentielles reçues de l'autre Partie, totalement ou partiellement, directement ou indirectement, pour la réalisation d'autres fins que l'exécution de la présente Convention.

Dans le cadre de la présente Convention, les termes « Information(s) Confidentielle(s) » désignent toute information, de quelque nature que ce soit, répondant aux conditions cumulatives suivantes :

- L'information est divulguée dans le cadre de l'exécution de la Convention, et,

- L'information est divulguée par l'une des Parties à la Convention ou par l'un de ses préposés, et,

- L'information n'est ni généralement connue des Tiers à la Convention, ni aisément accessible à ces Tiers.

Les Informations Confidentielles peuvent notamment (et de manière non exhaustive) porter sur l'offre (la Convention), la Clientèle, les fournisseurs, les projets, les réalisations, les méthodes techniques ou commerciales, le savoir-faire, les performances et l'organisation interne de l'une des Parties à la Convention.

Cette obligation de confidentialité perdure pendant toute la durée de la Convention et jusqu'à 10 ans après son terme.

### 2.30. Assurances

Lorsque le Client est propriétaire de l'Équipement et que celui-ci se trouve au sein des infrastructures de Win ou de la S.A. Wallonie Data Center (en abrégé « W.D.C. » ; BCE 0880.236.693, celui-ci souscrit une ou plusieurs police(s) d'assurance visant à couvrir les dégâts qui seraient occasionnés, quelle que soit l'origine ou le fait générateur, par l'Équipement aux biens appartenant à Win, à W.D.C. ou aux Tiers.

Lorsque l'Équipement est la propriété de Win (réserve propriété ou renting), le Client souscrit une ou plusieurs police(s) d'assurance conformément au paragraphe qui précède mais également en vue de couvrir les dégâts occasionnés à l'Équipement.

Dans tous les cas, le Client veillera à faire inclure dans les garanties assurantielles les dommages indirects ou manques à gagner qui pourraient être subis par Win ou W.D.C. en cas de sinistre.

Dans un délai raisonnable ou en toute hypothèse dans le mois de la signature de la Convention, le Client s'engage à produire copies des polices d'assurances souscrites afin de permettre à Win de vérifier l'exécution de la présente clause.

### 2.31. Données à caractère personnel

Dans le cadre de l'exécution de la Convention, Win (le sous-traitant au sens du RGPD) peut être amené à prendre connaissance et/ou à traiter des données à caractère personnel pour le compte du Client (le responsable de traitement au sens du RGPD).

Dans ce cas, Win s'engage à :

i. Considérer les données à caractère personnel comme confidentielles et ne les traiter que sur instruction documentée du Client dans les strictes limites de l'exécution de la Convention et, sous réserve du respect des obligations légales qui lui incombent, supprimer sans délai toute donnée qui ne serait pas ou plus utile à l'exécution de la Convention et, au choix du Client, à détruire les copies existantes ou les retourner au Client. Sans instruction du Client et sauf obligation légale contraire, les données seront détruites par défaut au terme de l'exécution de la Convention.

ii. Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

iii. Mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que des risques, de manière à assurer l'intégrité et la confidentialité des données à caractère personnel.

iv. Ne transmettre ou stocker en aucune manière les données à caractère personnel hors de l'Espace Économique Européen.

v. Aider, dans toute la mesure du

possible, le Client, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées à la nature du traitement, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes formulées par les personnes concernées par les données à caractère personnel en vue d'exercer les droits dont ils disposent en vertu du RGPD.

vi. Mettre à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour lui démontrer le respect des obligations prévues au présent article et lui permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client lui-même ou un autre auditeur que le Client aurait mandaté, et contribuer à ces audits.

vii. Informer immédiatement le Client si, selon Win, une des instructions du Client constitue une violation de la réglementation applicable à la protection des données à caractère personnel ou s'il constate une atteinte à la sécurité ou à l'intégrité de ces données.

viii. Si Win fait appel à un autre sous-traitant, imposer à cet autre sous-traitant les mêmes obligations en matière de protection de données que celles fixées dans la présente Convention en particulier pour ce qui est de présenter des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées.

ix. En cas de découverte d'une faille de sécurité ou de toute violation de données à caractère personnel, le notifier immédiatement au Client.

x. De manière générale, aider le Client à garantir et démontrer le respect de ses obligations en matière de traitement des données à caractère personnel.

En toute hypothèse, en ce qui concerne les obligations souscrites ci-avant par Win, cette dernière ne pourra voir sa responsabilité engagée s'il apparaît que l'éventuelle violation du RGPD est due à tout manquement quelconque, intentionnel ou non, du Client.

Ainsi, afin de permettre à Win d'exécuter adéquatement ses obligations en tant que sous-traitant, le Client, en sa qualité de responsable du traitement, s'engage notamment à (1) fournir à Win les données qui font l'objet du traitement ; (2) documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par Win ; (3) veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect, par Win, des obligations prévues par le RGPD ; (4) superviser le traitement, y



compris réaliser les audits et les inspections auprès de Win.

Il résulte de ce qui précède que le Client veillera à faire en sorte que Win soit en mesure, dès la signature de la Convention, d'exécuter les obligations découlant du RGPD, en particulier en garantissant l'intégrité et l'obtention licite des données personnelles auxquelles Win aura accès.

Win peut faire appel à un autre sous-traitant pour mener des activités de traitement spécifiques. Il informe préalablement et par écrit le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants.

Pendant toute la durée de la Convention, le Client peut obtenir tout renseignement quant à l'utilisation de ses données à caractère personnel, en adressant un email à l'adresse suivante : [privacy@staff.win.be](mailto:privacy@staff.win.be).

### 2.32. Tests de pénétration (« pentests »)

Si le Client désire réaliser (ou faire réaliser) un « pentest » (ou « test de pénétration », c'est-à-dire vérifier (le Client ou un Tiers mandaté par lui) si la sécurité est optimale) sur le service souscrit auprès de Win, les modalités suivantes sont à respecter :

- i. Prévenir Win auparavant, afin de pouvoir rapidement corriger certaines d'alertes potentielles (générées par le système de sécurité de Win) avec l'action en question ;
- ii. Convenir du créneau d'intervention relatif au « pentest » avec Win, en fonction du scénario choisi, et ce afin de ne pas altérer la mise à disposition des Solutions (notamment cloud) au profit des autres Clients de Win ;
- iii. Ne pas induire de (distributed) deny of service = DDOS ;
- iv. Ne pas réaliser de social engineering ou de piratage psychologique consistant à notamment exploiter les faiblesses

psychologiques, sociales et plus largement organisationnelles pour obtenir quelque chose frauduleusement ;

- v. Limiter l'analyse à l'infrastructure technique, ne pas solliciter les procédures organisationnelles (ex : gestion de crises) ;
- vi. En cas de findings (découvertes de failles) :
  - En informer sans délai Win ;
  - Se comporter en « ethical hacker » : ne pas exploiter les failles découvertes ;
  - Gérer cette information confidentielle, sans la divulguer à de tierces parties ;
  - Le Client s'engage à faire en sorte que ses employés ou partenaires soient également liés par cette obligation de confidentialité.

## III. DISPOSITIONS SPECIFIQUES A CERTAINES SOLUTIONS

### 3.1. ICT SECURITY AUDIT

#### Sous-traitance

Win confie l'exécution des missions de consultance faisant l'objet de la Convention à un sous-traitant et le Client reconnaît avoir été parfaitement informé à ce propos et l'accepte.

Le sous-traitant réalisera les missions de consultance pour le compte de Win, en ce compris les audits informatiques, dans le domaine de la sécurité informatique.

#### Accès de l'auditeur

Pendant toute la durée de l'audit, Win et/ou son sous-traitant seront autorisés à accéder à toutes les informations applicables, y compris aux politiques et aux implantations du Client.

#### Exigences de sécurité

Si le Client ne dispose pas du contrôle sur son réseau et que ce service est fourni par une tierce partie, le Client est tenu d'obtenir de ce Tiers son accord par écrit pour la réalisation des tests

d'intrusion. Toutes les parties impliquées reconnaissent autoriser Win et/ou son sous-traitant, à utiliser leurs réseaux comme passerelle pour la réalisation des tests aux dates et heures spécifiées.

Les performances et/ou la disponibilité du réseau peuvent être affectées par la numérisation en réseau. Le Client décharge Win et/ou son sous-traitant de toute responsabilité pour tout dommage pouvant résulter d'une disponibilité limitée du réseau due à la numérisation en réseau, sauf si ce dommage est le résultat d'une faute lourde ou intentionnelle de Win ou de son sous-traitant.

Le Client se porte fort de ce que toutes les parties impliquées directement ou indirectement par l'audit autorisent Win et/ou son sous-traitant à mettre en œuvre et à valider la sécurité du réseau par l'utilisation de méthodes connues ou non.

### 3.2. Win CLOUD COMPUTING

#### Machines virtuelles

##### Généralités

Win s'engage à mettre tout en œuvre pour que les machines virtuelles hébergées soient rendues accessibles en permanence par les utilisateurs, tout en garantissant leur performance optimale.

La mise à jour de l'infrastructure sous-jacente peut toutefois entraîner une interruption de disponibilité. Le Client est, pour chaque mise à jour nécessitant un arrêt de disponibilité, averti par email au moins quatre (4) jours avant la coupure.

##### Hyperviseur et systèmes d'exploitation

La plateforme cloud de Win fonctionne avec un hyperviseur distribué par l'entreprise VMware et dont la version utilisée est la suivante : VMware ESXi v6.5. L'hyperviseur est fourni et géré par Win.

Les systèmes d'exploitation compatibles avec la plateforme ou cet hyperviseur peuvent être consultés à l'adresse suivante :

[https://www.vmware.com/resources/compatibility/pdf/VMware\\_GOS\\_Compatibility\\_Guide.pdf](https://www.vmware.com/resources/compatibility/pdf/VMware_GOS_Compatibility_Guide.pdf)

Le Client assure seul la gestion et donc le choix du système d'exploitation auprès des fournisseurs/distributeurs existants (Microsoft, Red Hat, etc.).

Ceci implique notamment que le Client est tenu de s'assurer que système d'exploitation choisi par ses soins (en consultant l'URL précitée) soit supporté par le fournisseur/distributeur de systèmes d'exploitation ainsi que par l'hyperviseur VMware.

Suivant la même logique, il incombe au Client de s'assurer que les mises à jour du système d'exploitation choisi par ses soins demeure n'altèrent pas la compatibilité avec la plateforme cloud de Win et notamment l'hyperviseur.

En toute hypothèse, Win décline toute responsabilité pour tout dysfonctionnement ou toute conséquence préjudiciable qui seraient causés par le système d'exploitation choisi et géré par le Client.

#### Services fournis après résiliation (clause de réversibilité)

En cas de résiliation de la Convention, Win est tenue, pendant une période de maximum trois (3) mois, et à la demande expresse du Client, de fournir une image des machines virtuelles du Client ainsi qu'une copie de ses données, afin de permettre au Client, ou à tout Tiers désigné par celui-ci, de poursuivre son activité dans un autre Data Center.

Win n'est déchargé de ses obligations au titre de la Convention qu'après la signature, par le Client, d'un procès-verbal de réception des services de réversibilité.

Win se réserve le droit de facturer les prestations effectuées avant la signature dudit procès-verbal de réception des services de réversibilité.

#### Licences d'utilisation et paiements

Si des modifications d'utilisation des licences surviennent, la Convention sera automatiquement adaptée aux nouvelles règles de licences.

Le prix des licences peut varier, à la hausse ou à la baisse, suivant les

tarifs définis par ces éditeurs de logiciels.

Le montant dû par le Client est facturé à partir de la réservation de la/des machine(s) virtuelle(s) et sera facturé le mois qui suit la réservation de la/des machine(s) virtuelle(s).

En cas de modification du nombre de licences, les licences sont facturées :

- à partir du mois qui suit la réservation, pour ce qui concerne les licences relatives aux serveurs ;

- à partir de leur utilisation effective, pour ce qui concerne le nombre d'utilisateurs, et au plus tard deux (2) mois après la réservation des machines virtuelles concernées.

#### 3.3. Win MOBILE DATA (MOBILE DATA LINE & MOBILE DATA NET SOLUTIONS) + Win MOBILE DATA (PC User solutions)

##### Dépassement de consommation

Le service Mobile Data est assorti d'un profil d'utilisation 'Forfait' (reprenant le volume mensuel de données transmises) conclus pour un prix récurrent forfaitaire. Aucun SLA ou QoS ne sont associés au mobile data.

Selon l'utilisation de ce service Mobile Data par le Client, le volume de données transmises sera inférieur ou égal au forfait du profil souscrit par le Client ou sera supérieur à ce dernier. Dans le cas de dépassements de consommation de ce volume forfaitaire de données transmises (ces dépassements sont mesurés et calculés mensuellement) le Client en sera averti (granulométrie de 25 heures) et recevra une facture correspondante au(x) dépassement(s) (dans le courant du mois qui suit le mois faisant l'objet du calcul de dépassement de consommation).

Le Client aura la possibilité de consulter un rapport de consommations relatifs à ces dépassements. Les volumes forfaitaires de données non consommés le mois occurrent ne sont pas reportés au mois suivant.

Les changements de profils (consécutifs à une demande du Client) ne prendront effet que le 1<sup>er</sup> du mois durant lequel le changement a été réalisé pour peu que celui-ci se produise avant le 15

du mois occurrent, si non la prise d'effet sera le 1<sup>er</sup> du mois qui suit le mois du changement. La facturation, quant à elle, reste appliquée le mois suivant le mois de la prise d'effet.

Les frais de dépassements ne seront pas applicables dans les cas suivants :

- Lorsque la connectivité 'Mobile Data' est utilisée uniquement à des fins de connectivité de backup lorsque la connectivité principale est tombée ; s'il est avéré que la connectivité Mobile Data Backup a été utilisée à d'autres fins, les dépassements seront dus par le Client ;

- Lorsque la connectivité 'Mobile Data' est utilisée temporairement ('Rush Install') dans l'attente du raccordement de la connectivité principale et lorsque le délai de raccordement de cette dernière est supérieur au délai prévu dans la Convention ; si des dépassements interviennent durant le délai prévu de raccordement de la connectivité principale, les dépassements seront dus par le Client ;

- Les frais unitaires de consommations de dépassements sont indiqués dans la Convention.

#### APN Win

Lors de l'utilisation par le Client du service Mobile Data de Win, le Client s'oblige à faire transiter ses accès au VPN et/ou à Internet via l'APN Win. Le Client n'est pas autorisé à rerouter ses trafics sur un autre APN que celui de Win. S'il était avéré que le Client ne respecte pas cette consigne, une amende sera appliquée de plein droit par Win envers le Client. Le montant de cette pénalité est fixé à 10.000 €.

#### 3.4. IP VOICE (SIP TRUNK)

##### Routeur d'appel

Win ne peut être tenu responsable pour toute modification réalisée par le client sur son central téléphonique visant à modifier l'acheminement et le routage des appels (numéro appelant - déviation - transfert - ...).

#### 3.5. DATA CENTER SOLUTIONS

##### Placement de l'Équipement et accès aux locaux

Sauf disposition contraire, le Client autorise Win à placer, elle-même, l'Équipement visé dans la

Convention, dans la salle de colocation renseignée dans la Convention.

Le Client supporte les risques liés à l'Équipement placé dans les locaux de ou utilisés par Win en exécution de la Convention. Win décline toute responsabilité en cas de dommage causé à cet Équipement.

Le Client indique expressément, à Win, le nom et les coordonnées de la personne qu'elle mandate, le cas échéant, pour accéder aux locaux de Win.

Le Client averti immédiatement Win, par courrier recommandé, de tout changement dans la personne du mandataire ayant l'autorisation d'accéder aux locaux de Win.

L'accès aux locaux de Win sera refusé à toute personne non expressément mandatée par le Client et dont Win n'aura pas reçu, du Client, le nom et les coordonnées.

#### Accès au Site du Client

La fourniture des prestations peut nécessiter que Win ait accès au Site et/ou aux installations du Client.

En cette hypothèse, le Client s'engage à donner accès à son Site et/ou à ses installations, à Win et/ou à ses sous-traitants, et à obtenir, à ses frais, toutes les autorisations nécessaires à cet accès, ainsi que les autorisations nécessaires à l'installation, au stockage, à l'utilisation et à l'entretien des Équipements sur le Site et/ou les installations.

Win n'est en aucun cas responsable de tout retard pris dans l'exécution des prestations consécutif au délai nécessaire à l'obtention des autorisations nécessaires.

#### Conservation de l'Équipement

L'Équipement mis à disposition du Client par Win reste la propriété exclusive de Win, sauf si cet Équipement a été vendu au Client, conformément au Contrat.

L'Équipement mis à disposition du Client par Win doit lui être restitué à première demande, dans un parfait état de conservation.

Le Client prend toutes les mesures nécessaires à la protection de l'Équipement contre la perte, le vol, la destruction ou tout autre dommage, de quelque nature que ce soit et ce, pendant toute la durée de sa conservation.

Le Client supporte tous les risques afférents à l'Équipement, jusqu'à sa restitution à Win.

En cas de défectuosité de l'Équipement, Win peut, à sa seule discrétion, remplacer ou réparer l'Équipement à ses frais.

#### Facturation de l'énergie consommée et Prix

L'énergie consommée directement par les Équipements du Client ainsi que l'énergie consommée pour permettre le refroidissement des Équipements du Client est facturée, par Win, au Client, sur base de sa consommation réelle.

A cet effet, Win installe des compteurs individuels afin de mesurer l'énergie consommée en sortie des boîtiers d'alimentation électriques (« Powerbox »). Ces compteurs sont conformes à la norme de précision CEI 62053-21 classe 1.

Le relevé des index des compteurs individuels est effectué par Win au moment de la mise en service de l'Équipement et le premier jour ouvrable de chaque mois suivant, pendant toute la durée de l'exécution de la Convention.

Le Client peut assister au relevé des index susmentionnés en en faisant la demande auprès de Win.

Le prix auquel Win facture l'énergie est fonction des coûts réels supportés par Win pour fournir cette énergie, en ce compris, sans que cette énumération ne soit exhaustive : le prix d'achat de l'énergie par Win, les coûts de transport, de production, de distribution, de refroidissement, de sécurisation (UPS), les taxes, cotisations et contributions diverses, etc.

Les composantes du prix constituent un index fixé unilatéralement par Win, appelé « Index Win ».

Lors de chaque commande pour laquelle un approvisionnement d'énergie est nécessaire, il sera indiqué dans le document 'Customer Order Form' (COF) correspondant la valeur courante de l'Index Win ainsi que le prix de l'énergie courant.

Le prix payé par le Client sera calculé selon la formule suivante :

**Prix énergie = (Prix (base) x Indice Win (trimestre)) / Indice Win (base)**

Où :

« Prix énergie » est le prix payé par le Client pour le trimestre concerné ;

« Prix base » est le prix de base fixé au moment de la commande ;

« Indice Win trimestre » est l'Index Win du trimestre concerné et

« Indice Win base » est l'Index Win fixé au moment de la commande.

Le Client paie chaque mois un acompte sur l'énergie consommée, déterminé par Win sur base de la consommation du trimestre précédent ou sur base d'une estimation pour le premier trimestre.

A la fin de chaque trimestre, Win porte au compte du Client la différence entre les acomptes payés et le prix de l'énergie réellement consommée. Ce compte produira une facturation ou un crédit selon que la différence est respectivement en défaveur ou en faveur du Client.

#### Droit de rétention

En cas de somme restant due à Win par le Client, ce dernier confère irrévocablement et jusqu'à l'apurement total des sommes dues à Win, un droit de rétention contractuel sur les biens entreposés, par le Client, auprès de Win, et ce, même si le Client conteste être redevable de tout ou partie de cette somme.

#### Continuité de service

Win peut, à tout moment, prendre toute mesure d'organisation interne utile à la continuité de service, en ce compris, sans que cette énumération ne soit exhaustive : toute modification des codes d'accès, des accès des utilisateurs et de leur nom, des numéros d'appel/login, des procédures de login, des travaux d'entretien, de l'infrastructure, toute modification technique et/ou procédurale, etc.

Les conséquences résultant, directement ou indirectement, desdites mesures n'ouvrent aucun droit à indemnité dans le chef du Client.

#### Mesures de protection

Le Client s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires à la conservation, à la sauvegarde et à la protection de ses fichiers et données, contre toute forme

d'atteinte, en ce compris, sans que cette énumération ne soit exhaustive, de toute perte, détérioration, modification, etc.

Le Client s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires à la protection et à la sécurisation de son infrastructure et des biens donnés en dépôt à Win.

## IV. DISPOSITIONS FINALES

### 4.1. Adresses/correspondances

Pour l'exécution de la Convention, et pour autant que l'envoi d'un courrier se justifie, les Parties adressent leurs notifications aux adresses mentionnées dans la Convention.

Tout changement de siège social ou de siège d'exploitation doit être notifié à l'autre Partie par lettre recommandée et deviendra définitif dans un délai de quinze (15) jours calendrier après envoi de cette lettre.

### 4.2. Interdépendance

L'annulation ou l'invalidité d'un ou plusieurs articles de la Convention ou des présentes conditions n'a d'incidence ni sur la validité de l'ensemble des articles restant ni sur la validité de la Convention ou des présentes conditions dans leur ensemble.

En cas d'annulation, d'invalidité ou d'inapplicabilité d'une disposition de la Convention ou des présentes conditions, les Parties négocieront de bonne foi aux fins de la remplacer par une disposition qui aura, dans la mesure du possible, le

même effet que la disposition annulée, invalide ou inapplicable.

### 4.3. Primauté des textes et interprétation

La Convention prime sur les présentes conditions.

En cas de difficulté d'interprétation au sein des présentes conditions, les dispositions visant une situation particulière prévalent par rapport aux dispositions générales.

La Convention et les présentes conditions contiennent tous les engagements des Parties, et les correspondances, offres ou propositions antérieures à la signature des présentes, sont considérées comme non-avenues.

La Convention, les présentes conditions ont vocation à régir, de manière générale, les rapports entre les Parties.

### 4.4. Collaboration avec les autorités judiciaires et administratives

Win peut être amené, conformément à la législation applicable, à collaborer avec les

autorités judiciaires et administratives et à répondre à leurs injonctions.

Dans cette hypothèse, Win peut être amenée à communiquer des informations relatives au Client et/ou à interrompre le service fourni, sans que le Client ne soit fondé à lui réclamer une quelconque indemnité.

### 4.5. Avenant

Aucune modification de la Convention ou des présentes conditions ne peut avoir lieu sans avenant écrit et signé par les Parties.

En l'absence de cet avenant, l'absence de réaction à des actes ou omissions contraires au prescrit de la Convention ou des présentes conditions ne pourra aucunement être considérée comme une approbation.

### 4.6. Faillite, réorganisation judiciaire, etc.

En cas de faillite, de procédure de réorganisation judiciaire, de mise en liquidation ou de cessation de paiement d'une des Parties, l'autre



Votre partenaire TIC

Partie peut dénoncer sans délai la Convention, par courrier recommandé.

#### **4.7. Tribunaux compétents et droit applicable**

Au choix de Win, le Tribunal de l'Entreprise territorialement compétent pour connaître de tout litige entre les Parties sera soit celui situé à Namur, Liège ou Charleroi.

La loi belge est seule applicable à tout litige entre les Parties.

#### **4.8. Mentions légales**

Newin S.A., en abrégé Win S.A., rue Louvrex 95 à 4000 Liège, BCE n° 0810.473.996.