

**CONDITIONS GÉNÉRALES****1. DÉFINITIONS**

- 1.1. **Préposé** : toute personne physique ou morale à laquelle JUMIK fait appel pour l'exécution du contrat avec le Client, quelles que soient leurs relations juridiques, en particulier, mais sans s'y limiter, les travailleurs, sous-traitants et consultants indépendants ;
- 1.2. **Compte** : l'environnement réservé au Client pour lui permettre de se connecter au logiciel SaaS (en particulier, mais sans s'y limiter, Combo ou ProPlanner), d'enregistrer des informations et d'autres données et de les consulter ou traiter via le logiciel ;
- 1.3. **Capacité** : l'ensemble des propriétés convenues de l'hébergement, en particulier, mais sans s'y limiter, l'espace disque, la largeur de bande (upload et download), le flux maximum de données, le downtime autorisé (perturbation de la disponibilité des pages web ou sites web), l'ampleur de la base de données, etc. ;
- 1.4. **Contrat** : tout accord (écrit) entre le Client et JUMIK concernant la livraison de marchandises et/ou services par JUMIK ;
- 1.5. **Services** : tous les services matériels ou immatériels fournis par JUMIK (en particulier, mais sans s'y limiter, la mise à disposition du compte, les services d'installation, le développement de logiciels, les services d'assistance, la fourniture de conseils, la consultation, la gestion de projets, etc.) ;
- 1.6. **Utilisateur** : la personne physique qui utilise le logiciel SaaS offert par JUMIK via le compte du Client.
- 1.7. **Marchandises** : tous les biens matériels fournis par JUMIK, en particulier, mais sans s'y limiter le hardware ;
- 1.8. **Incident** : tout problème empêchant un ou plusieurs utilisateurs du Client d'utiliser les biens et/ou marchandises, soit en tout, soit en partie ;
- 1.9. **Temps d'intervention** : le délai dans lequel JUMIK doit fournir l'assistance ;
- 1.10. **JUMIK** : la société de personnes à responsabilité limitée JUMIK, dont le siège social est sis Kwadestraat 151B bus 4.3 à 8800 Roeselare, TVA BE 0825.043.990, RPM Gand Division Courtrai ;
- 1.11. **Client** : tout professionnel, agissant ou non en son nom propre ou par le biais d'une personne morale, qui souscrit un contrat avec JUMIK, ainsi que son entreprise liée conformément à l'art. 11 du Code des sociétés ;
- 1.12. **Temps de réaction** : le délai dans lequel JUMIK doit communiquer une première réaction au Client en vue de fixer d'autres rendez-vous pour une intervention.
- 1.13. **Logiciel SaaS (ou logiciel 'Software as a Service')** : l'ensemble des logiciels qui sont mis à disposition à titre de service du Client, en particulier, mais sans s'y limiter, Combo ou ProPlanner, et qui sont nécessaires pour utiliser le compte ;
- 1.14. **Logiciel** : tous les programmes informatiques, bibliothèques de programmes ou de données et autres fichiers, y compris les bases de données, qu'il s'agisse de logiciels standard ou sur mesure, mis à la disposition du Client par JUMIK.
- 1.15. **Assistance** : la fourniture de services d'assistance suivants au Client : (i) intervention en cas d'incident, (ii) recherche de solutions aux incidents et mise en œuvre des éventuelles solutions, (iii) réponse à des questions relatives au logiciel et aux services.
- 1.16. **Jours ouvrables** : du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés légaux belges ;
- 1.17. **Horaire de travail** : de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 17 h (16 h le vendredi) CET ;

**2. RELATION CONTRACTUELLE ET PARTIES**

- 2.1. Toutes les relations commerciales entre JUMIK et le Client sont régies par (par ordre décroissant d'importance) :
    - (i) L'accord écrit entre JUMIK et le Client ;
    - (ii) L'offre de JUMIK signée ou acceptée par le Client ;
    - (iii) Les conditions particulières relatives au développement du logiciel ;
    - (iv) Les présentes conditions générales (ci-après les « conditions ») ;
    - (v) Le droit belge.
  - 2.2. En demandant un prix en passant une commande ou en concluant un contrat, le Client déclare avoir pris connaissance de ces conditions (lesquelles peuvent en outre être consultées à tout moment sur le site web [www.jumik.be/fr/conditionsgenerales](https://www.jumik.be/fr/conditionsgenerales)) et les accepter. Les conditions ont toujours priorité sur les conditions éventuelles du Client, même si ces dernières stipulent qu'elles sont les seules à compter.
  - 2.3. La non-application (répétée) par JUMIK d'un droit quelconque ne peut être considérée que comme la tolérance d'une situation particulière et n'entraîne aucune forclusion. JUMIK se réserve le droit de modifier à tout moment ses conditions. Les modifications s'appliquent aux contrats conclus après la modification.
  - 2.4. Les dérogations et compléments aux conditions générales de JUMIK ne sont valables que s'ils sont établis par écrit.
  - 2.5. La nullité éventuelle d'une ou de plusieurs clauses de ces conditions ou d'une partie de ces clauses ne porte pas préjudice à la validité et l'applicabilité des autres clauses et/ou du reste de la clause concernée. Dans ce cas, JUMIK et le Client négocieront pour remplacer la clause nulle par une disposition équivalente correspondant à l'esprit de ces conditions. Si JUMIK et le Client ne parviennent pas à un accord, le juge compétent pourra ramener la disposition nulle à ce qui est (légalement) autorisé.
3. **OFFRES**
    - 3.1. Sauf stipulation contraire, les newsletters, dépliants, annonces publicitaires, listes de prix ainsi que les mentions sur le site web (<https://www.jumik.be>) se font sans le moindre engagement et ne doivent être considérés que comme une invitation à accepter une commande/un ordre. Le prix mentionné, la description, les propriétés et les fonctionnalités des marchandises et/ou services sont fournis à titre uniquement indicatif et n'engagent pas JUMIK.
    - 3.2. Une offre n'est valable que pour la commande/l'ordre spécifique sur lesquels elle porte et n'est donc pas automatiquement valable pour les commandes/ordres comparables suivants. Les offres n'englobent que la commande/l'ordre qui y figure clairement, à l'exception des travaux en plus à la suite d'une modification de la commande/de l'ordre par le Client, de circonstances imprévues ou de toute autre raison. Une offre n'est valable que pour la durée mentionnée dessus. À défaut d'une telle disposition, un délai de validité de 30 jours s'applique.
    - 3.3. L'évaluation de prix figurant dans l'offre n'est valable qu'à la condition que le Client ait communiqué à JUMIK toutes les données indispensables ou utiles à l'exécution de la commande/l'ordre.
    - 3.4. Toutes les propositions de projet ou offres de JUMIK pour l'exécution de certains travaux sont toujours établies en régie, sauf s'il est expressément convenu par écrit entre les parties qu'un ou plusieurs de ces travaux seront exécutés à un prix fixe.

**4. ÉTABLISSEMENT DU CONTRAT**

- 4.1. Si JUMIK a effectué, à la demande du Client ou moyennant l'approbation préalable du Client, des livraisons ou d'autres prestations qui ne relèvent pas de l'objet du contrat, ces travaux ou prestations seront rémunérés par le Client à la première demande de JUMIK. JUMIK peut exiger dans le cadre d'une telle demande que les modalités du travail supplémentaire visé soient fixées au préalable et par écrit entre les parties.
- 4.2. L'exécution de l'installation ou de la réinstallation du logiciel (à l'exception de ce qui est décrit dans le SLA), la programmation et le développement, la conversion de données (c'est-à-dire la conversion de données numériques existantes du Client sous un format lisible et exploitable pour le logiciel), la dispense de formations et d'assistance en matière de travail sur mesure ne sont jamais englobées dans les services inclus dans le contrat, sauf stipulation écrite expresse en ce sens.
- 4.3. Le fait qu'un ou plusieurs engagements de JUMIK ne soient (i) pas, (ii) pas à temps ou (iii) pas complètement respectés à la suite des modifications ou du travail supplémentaire commandé par le Client, ne constitue jamais pour le Client un motif d'indemnisation ou de résolution du contrat.

**5. EXÉCUTION DU CONTRAT**

- 5.1. Tous les engagements pris par JUMIK sont en règle générale considérés comme une obligation de moyens. JUMIK fera toujours preuve de la prudence nécessaire et de bonne foi et exécutera toujours la commande/l'ordre dans la mesure de ses connaissances et de ses moyens, sans toutefois garantir un résultat donné.
- 5.2. Au cas exceptionnel où JUMIK s'engagerait à fournir un résultat donné vis-à-vis du client, on considérera qu'il y a obligation de moyens du chef de JUMIK, et une notification expresse et écrite en sera faite entre les parties (p. ex. délai de livraison obligatoire des marchandises figurant dans le contrat).
- 5.3. Le Client est tenu à une bonne collaboration et doit fournir l'aide nécessaire lors de la préparation et de l'exécution de la commande/de l'ordre par JUMIK. Cela englobe notamment la fourniture de tous les renseignements et données utiles et nécessaires, la mise à disposition de toutes les infrastructures nécessaires et l'octroi de toute la collaboration demandée à JUMIK et à ses préposés. Si le Client ne le fait pas, pas à temps, pas complètement ou pas conformément aux engagements pris, JUMIK aura le droit de suspendre partiellement ou entièrement l'exécution du contrat. JUMIK pourra imputer les frais en résultant selon ses tarifs usuels.
- 5.4. Si le client ne remplit pas son obligation de collaboration pendant une période prolongée, en particulier, mais sans s'y limiter : (i) reporter la première formation à une date postérieure à trois mois après la conclusion du contrat, (ii) reporter les formations suivantes à une date postérieure à un mois après la formation préalable, ou (iii) la non-mise en service effective du compte pendant plus d'un mois après la mise à disposition, JUMIK se réserve le droit de facturer (partiellement) au client les services décrits dans le contrat.
- 5.5. JUMIK décline toute responsabilité pour les coûts éventuels découlant de l'utilisation par JUMIK de données, d'informations, d'infrastructures et/ou d'une collaboration prévus par le Client.
- 5.6. Le Client garantit que les fichiers de données (textes, données, bases de données, matériel vidéo, audio et photo, musique, noms de domaine, logos, etc.), la documentation ou les autres matériaux transmis à JUMIK ne sont pas grevés de droits de tiers et que le Client a obtenu l'autorisation préalable écrite de ces éventuels tiers de les utiliser.
- 5.7. Il est interdit au Client de céder les droits et/ou obligations résultant du présent contrat à un tiers, personne physique ou morale, sans l'autorisation écrite préalable de JUMIK.

**6. ANNULATION DU CONTRAT**

- 6.1. Le Client ne peut valablement annuler le contrat (partiellement ou entièrement) que s'il en informe JUMIK, au plus tard avant la date d'exécution ou de livraison, par voie écrite ou électronique.
- 6.2. En cas d'annulation (même partielle), JUMIK se réserve le droit de facturer au Client une indemnité de 25 % du prix (hors TVA) du contrat annulé, avec un minimum de € 250,00, sans préjudice du droit de JUMIK à exiger l'indemnisation de dommages plus élevés prouvés.
- 6.3. JUMIK a le droit d'annuler le contrat si la commande/l'ordre est basé(e) sur des informations fautives du client ou lorsque JUMIK soupçonne le Client de faire appel à elle pour des raisons qui ne peuvent pas être considérées comme objectivement raisonnables et acceptables.
- 6.4. En outre, si JUMIK, pour des raisons objectives, ne se considère pas ou plus en mesure, avant ou pendant l'exécution du contrat, d'assurer l'exécution du contrat, elle en avisera le Client le plus rapidement possible, mais en tout cas dans un délai raisonnable. Dans ce cas, les sommes déjà versées dans le cadre de ce contrat seront remboursées au Client dans un délai raisonnable (suivant la notification précédente). Le Client n'aura en aucun cas droit à la moindre indemnisation.

**7. DÉLAIS**

- 7.1. Les dates (de livraison) intermédiaires ou ultimes communiquées ou convenues par JUMIK sont purement indicatives et valent toujours comme dates butoirs, sauf s'il est convenu expressément et par écrit que les dates communiquées ou convenues ont un caractère contraignant et effectif.
- 7.2. JUMIK n'est pas responsable du non-respect des dates (de livraison) intermédiaires ou ultimes lorsque (i) cela résulte d'un cas de force majeure ou de hardship, (ii) cela résulte du manque d'informations ou de collaboration de la part du Client, (iii) il y a encore des créances ouvertes dans le chef du Client et/ou (iv) cela résulte d'un surcroît de travail ou d'une modification des modalités d'exécution du contrat convenu par les parties.
- 7.3. En cas de risque de dépassement de tout délai, JUMIK et le Client se concerteront à temps afin de discuter des conséquences du dépassement pour la suite du planning et d'en limiter autant que possible les conséquences.
- 7.4. Dans tous les cas, donc aussi si les parties ont explicitement convenu par écrit de dates de livraison effectives, il n'est pour la première fois question d'une inexécution dans le chef de JUMIK à la suite d'un dépassement des dates de livraison intermédiaires ou ultimes qu'après mise en demeure expresse écrite de JUMIK par le Client et offre la possibilité d'y remédier à JUMIK par le Client.

**8. LOGICIEL SAAS**

- 8.1. JUMIK octroie au Client un droit d'utilisation non exclusif, non cessible et non sous-licenciable sur le logiciel SaaS, conformément aux conditions du contrat et pour autant que les restrictions d'utilisation décrites dans l'Acceptable Use Policy (publiée sur la plate-forme et sur le site web <https://www.jumik.be/nl/acceptable-use-policy>) soient respectées. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des Terms of Service. L'utilisation du service n'est limitée dans le temps que s'il en est convenu explicitement

entre le Client et JUMIK.

- 8.2.** JUMIK n'est jamais tenue de remettre au Client un support matériel comprenant le logiciel SaaS et/ou le compte mis à la disposition du Client dans le cadre du présent contrat.
- 8.3.** Le compte du Client est déterminé exclusivement selon les points de vue de JUMIK, sauf si les parties ont convenu explicitement et par écrit de propriétés ou d'exigences spécifiques. Le Client est suffisamment informé des propriétés, des fonctionnalités et du fonctionnement du logiciel SaaS, et accepte ces services dans l'état dans lequel ils se trouvent au moment de la conclusion du contrat, avec uniquement les propriétés et fonctionnalités standard ('as is'). JUMIK ne garantit pas que le logiciel SaaS prévu pour le Client convient à l'utilisation visée ou est parfaitement adapté à ses activités ou à sa gestion.
- 8.4.** JUMIK peut toujours apporter des modifications aux propriétés, aux fonctionnalités et au fonctionnement du logiciel SaaS, dont aussi la fin de l'assistance d'une ou de plusieurs propriétés et fonctionnalités déterminées. JUMIK en informera le Client en temps utile. Les éventuels frais exposés par le Client à la suite de telles modifications sont toujours à sa charge.
- 8.5.** JUMIK ne garantit pas que le logiciel SaaS pourra être fourni sans faute ou sans la moindre interruption. Le Client est conscient que la qualité et la disponibilité du logiciel SaaS dépendent dans une large mesure du fonctionnement de l'Internet et des divers nœuds d'échange et serveurs Internet.
- 8.6.** JUMIK ne garantit pas que le logiciel SaaS fonctionnera totalement sans défaillances et automatiquement avec tous les types ou de nouvelles versions de navigateurs web et Internet et d'éventuels autres programmes. JUMIK peut toujours mettre un terme à l'assistance prévue tant pour des versions plus anciennes d'un navigateur Internet que pour des navigateurs Internet moins courants.
- 8.7.** JUMIK ne garantit pas que les services fournis fonctionneront sans défaillance en combinaison avec tous les dispositifs et logiciels du Client. Les éventuels travaux nécessaires pour adapter le logiciel SaaS aux nouvelles versions de navigateurs web et Internet et d'éventuels autres programmes ne sont pas compris de série dans le prix payant du logiciel SaaS ou d'autres services.
- 8.8.** Si cela s'avère nécessaire pour la bonne prestation de services, JUMIK peut temporairement suspendre en tout ou en partie l'accès au logiciel SaaS pour la réalisation de travaux de maintenance. JUMIK veillera à ce que la suspension de la prestation de services ne dure pas plus que nécessaire. Dans la mesure du possible, les éventuels travaux de maintenance seront effectués en dehors des heures de bureau. En tout cas, JUMIK informera toujours le Client au préalable des éventuelles suspensions prévues de sa prestation de services qui pourraient avoir un effet sur le compte. Une suspension du compte du Client en raison de l'exécution de travaux de maintenance ne peut jamais être qualifiée de faute dans le chef de JUMIK.
- 8.9.** Sauf convention écrite contraire, JUMIK est responsable de l'hébergement du logiciel SaaS. Le Client n'aura dans ce cadre aucun accès à la gestion des services d'hébergement. Le Client n'aura accès à un compte FTP que si cela a été convenu explicitement et par écrit. JUMIK ne peut jamais être tenue responsable des dommages que le Client subirait à la suite d'un abus du logiciel ou du compte FTP par des tiers grâce à des codes d'accès ou d'identification perdus ou volés.

## 9. FORMATIONS

- 9.1.** La formation du Client ou de ses utilisateurs n'est pas incluse dans la rémunération pour le logiciel, sauf convention contraire entre les parties. Si le Client souhaite une formation, JUMIK a le droit de facturer en plus la formation dispensée au Client.
- 9.2.** L'annulation de formations à l'initiative du Client doit se faire au moins 72 heures avant la formation en question. Si cette annulation intervient entre 72 et 24 heures avant la formation, 50 % de la formation seront facturés. Si cette annulation intervient 24 heures ou moins avant la formation, la formation sera facturée dans son intégralité.
- 9.3.** Si JUMIK constate qu'un utilisateur du Client demande régulièrement une assistance pour des problèmes qu'un utilisateur normalement formé du logiciel pourrait résoudre lui-même ou n'aurait aucun problème à résoudre, JUMIK a le droit de suspendre l'assistance jusqu'à ce que le Client ait fait suivre les formations nécessaires à cet ou ces utilisateur(s). L'intention de JUMIK devra être communiquée au préalable au Client et les parties organiseront au moins une réunion lors de laquelle cette problématique peut être abordée et une solution recherchée en concertation. Si aucune solution n'est trouvée, JUMIK respectera un délai d'au moins un mois avant de suspendre l'assistance. La suspension sera, le cas échéant, limitée aux utilisateurs en question.

## 10. VICES

- 10.1.** JUMIK répond des vices apparents, mais ne donne aucune garantie pour les vices cachés. Les éventuels vices cachés de marchandises et/ou services doivent être signalés immédiatement, et en tout cas dans le mois qui suit la réception. Passé ce délai, les vices sont réputés acceptés.

## 11. PRIX ET PAIEMENT

- 11.1.** Tous les prix s'entendent hors TVA et autres éventuelles taxes ou redevances. Sauf convention contraire, tous les prix sont toujours libellés en euros et le Client est tenu d'acquitter tous les paiements en euros.
- 11.2.** JUMIK se réserve toujours le droit de facturer le prix en tranches en fonction de l'exécution du contrat.
- 11.3.** Toutes les factures sont payables dans les 30 jours. Le paiement ne peut être effectué que par virement. Les éventuels frais liés à ce virement sont à charge du Client.
- 11.4.** Les factures ne peuvent être contestées que par lettre recommandée envoyée dans un délai de huit (8) jours ouvrables suivant la date de la facture et mentionnant la date de la facture, le numéro de facture ainsi qu'une motivation détaillée de la contestation.
- 11.5.** Le paiement inconditionnel d'une partie du montant de la facture vaut expressément acceptation de la facture. Les paiements partiels sont toujours acceptés sous toute réserve et sans reconnaissance préjudiciable ; elles sont utilisées pour apurer successivement les frais de recouvrement, la clause de dommage, l'intérêt échoué et finalement le principal, la priorité étant donnée au plus ancien principal ouvert.
- 11.6.** Si un contrat porte sur une prestation de services pour une durée indéterminée ou renouvelable annuellement, JUMIK peut adapter chaque année les prix et tarifs en vigueur au nouvel indice (indice des prix à la consommation). Pour le calcul du prix adapté, l'indice du mois précédent la signature du contrat sera pris en considération comme indice de base. L'application de cette indexation se fait à l'initiative de JUMIK, qui n'y est pas contrainte. Le Client n'a aucun droit d'initiative.

## 12. LA DURÉE

- 12.1.** Chaque Partie peut demander la résolution du Contrat à charge de l'autre Partie, si cette dernière a manqué de façon irresponsable et grave à un ou plusieurs engagements réels.
- 12.2.** Pour l'application de l'art. 12.1, les obligations de paiement du Client doivent conformément aux dispositions des art. 11 et 19, être considérées comme des engagements réels.
- 12.3.** Quel que soit le mode de résolution du Contrat – judiciaire ou extrajudiciaire –, les conséquences de la résolution entre les Parties peuvent exclusivement produire leurs

effets pour l'avenir, et les engagements déjà exécutés continuent d'exister intégralement dans le chef des Parties. Les montants que JUMIK SRL a facturés avant la résolution restent dus et sont immédiatement exigibles suite à la résolution.

- 12.4.** Si un Contrat à durée indéterminée est conclu, celui-ci peut être résilié par chacune des Parties par écrit sans indication d'un motif, moyennant le respect du délai de préavis convenu. Si aucun délai de préavis particulier n'a été convenu entre les Parties, il y a lieu de respecter un délai raisonnable. Ce délai s'élève au moins à douze mois, mais doit toujours être concrètement estimé par la Partie dénonçante à la lumière de la durée déjà écoulée et des frais qu'une telle résiliation peut entraîner pour JUMIK SRL. Le cas échéant, les Parties détermineront de commun accord le délai de préavis à respecter.
- 12.5.** Si un Contrat est résilié, pendant la période de préavis au moins le montant moyen de la facture pour la consommation des 12 derniers mois sera facturé.
- 12.6.** Si le Contrat est conclu pour une durée déterminée renouvelable annuellement, l'art. 12.4 s'applique, étant entendu que le délai de préavis à respecter ne peut expirer qu'à la date anniversaire du Contrat.
- 12.7.** Chaque Partie peut résilier le Contrat par écrit sans mise en demeure et avec effet immédiat si l'autre Partie est déclarée en faillite, mise en liquidation ou est en état avéré d'insolvabilité. Suite à une telle résiliation, JUMIK SRL ne peut jamais être tenue à une quelconque restitution, au remboursement de sommes déjà perçues ou à une indemnisation.
- 12.8.** Si le Client annule un Contrat sans raison valable, JUMIK SRL a droit à une indemnisation à concurrence de 25 % de la rémunération totale pour ce Contrat, sans préjudice du droit d'évaluer et de récupérer le préjudice réellement subi.

## 13. PAIEMENT D'AVANCE

- 13.1.** Si le Client ne paie pas ou pas à temps les montants dus, il est, sans qu'une mise en demeure ne soit exigée, redevable d'un intérêt de retard sur le solde restant dû à un taux de 1% par mois. En outre, le Client est également redevable d'une indemnité forfaitaire sur l'intégralité du montant impayé en principal à concurrence de 10 %, sans préjudice du droit de JUMIK d'exiger la réparation du préjudice subi.
- 13.2.** Si le client reste en demeure de payer une ou plusieurs créances en suspens à JUMIK, JUMIK se réserve le droit d'arrêter immédiatement ses obligations découlant du contrat et de considérer sans mise en demeure tous les autres ordres/commandes comme annulés, auquel cas l'indemnité forfaitaire telle que prévue à l'article 6.2 est due.
- 13.3.** Cela entraîne en outre l'irréversibilité de toutes les autres factures, même celles qui ne sont pas encore échues, tandis que toutes les facilités de paiement octroyées sont annulées. Il en va de même en cas de menace de faillite, dissolution judiciaire ou amiable, cessation de paiement, ainsi que tout autre fait mettant en évidence l'insolvabilité du Client.

## 14. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ ET SUSPENSION

- 14.1.** La propriété de marchandises n'est transférée au Client qu'après paiement intégral du prix (principal, intérêts et coûts).
- 14.2.** Tous les autres droits sont octroyés ou cédés au Client à la condition suspensive que le Client ait complètement acquitté tous les montants dus par le Client à JUMIK en vertu du contrat.
- 14.3.** Si les parties ont convenu d'une obligation de paiement périodique du Client pour l'octroi d'un droit d'utilisation, le droit d'utilisation revient au Client tant et à condition qu'il respecte son obligation de paiement périodique.

## 15. RESPONSABILITÉ

- 15.1.** La responsabilité de JUMIK sera toujours évaluée à la lumière de l'obligation de moyens à laquelle celle-ci s'est liée, sauf convention contraire expresse et écrite entre les parties.
- 15.2.** La responsabilité de JUMIK se limitera toujours à la valeur de la facture du contrat. Dans le cas d'un contrat d'une durée supérieure à un an, la responsabilité est toujours limitée au maximum au prix facturé l'année écoulée.
- 15.3.** En tout état de cause, la responsabilité de JUMIK se limite à la responsabilité impérativement imposée par la loi.
- 15.4.** JUMIK décline toute responsabilité en cas de retards de livraison des marchandises et/ou d'exécution des services (y compris les frais supplémentaires qui en découlent pour le Client), survenus à la suite du défaut de fournisseurs de JUMIK, du Client ou d'autres tiers.
- 15.5.** L'expédition de services et/ou marchandises par le Client ou par un tiers désigné par lui se fait sous l'entière responsabilité et aux risques du Client. Dans ce cas, la responsabilité de JUMIK ne peut d'aucune façon être engagée pour des dommages directs ou indirects découlant de cette expédition.
- 15.6.** Le Client ne peut de même pas exiger d'être exonéré par JUMIK pour :
- Les dommages indirects (en particulier, mais sans s'y limiter, perte de revenus, dégâts environnementaux, dégâts pour l'entreprise et dégâts provoqués aux tiers ou dégâts consécutifs provoqués par les marchandises et/ou services de JUMIK) ;
  - Les dommages dus à un apport ou à des instructions erronés, non fiables, incomplets ou tardifs par le Client ou de ses préposés, en particulier en ce qui concerne les instructions concernant les services de JUMIK (tels que spécifications, fonctionnalités, applications, l'utilisation visée des marchandises et/ou services, exigences de qualité, etc.) ;
  - Les dommages découlant de l'utilisation des marchandises et/ou services autres que ce pour quoi ils ont été mis au point ou sont destinés ;
  - Les dommages dus à une utilisation imprudente et/ou irréfléchie ou à une utilisation contraire au mode d'emploi des marchandises et/ou services (p. ex. Terms of Service) ;
  - Les dommages supplémentaires dus à la poursuite de l'utilisation ou de l'application par le Client après la constatation d'un défaut ;
  - Les vices provoqués directement ou indirectement par un fait du Client ou d'un tiers, qu'il s'agisse d'une faute, d'une négligence, d'une imprudence ou de la non-utilisation de ces conditions ;
  - Les dommages qui ne se seraient pas produits si le Client avait agi de façon suffisamment diligente pour éviter les dommages ;
  - Les dommages provoqués par force majeure ou hardship.
- 15.7.** Finalement, la responsabilité de JUMIK ne peut être invoquée que par le Client direct et pas par des tiers.

## 16. FORCE MAJEURE ET HARDSHIP

- 16.1.** JUMIK décline toute responsabilité en cas de non-respect de ses obligations découlant d'un cas de force majeure ou de hardship.
- 16.2.** Sont conventionnellement considérés comme des cas de force majeure ou hardship : toutes les circonstances qui étaient raisonnablement imprévisibles et inévitables au moment de la conclusion du contrat, et créent dans le chef de JUMIK l'impossibilité d'exécuter le contrat ou rendraient d'un point de vue financier ou autre l'exécution du contrat plus difficile que normalement prévu (par exemple, mais sans se limiter à : guerre,

incendie, réquisition, ralentissements chez ou faillite d'un tiers auquel JUMIK fait appel, pénurie de personnel, grèves, circonstances liées à l'organisation de l'entreprise, menace ou faits de terrorisme, fourniture d'instructions erronées par le client, mesures des pouvoirs publics, panne d'électricité, panne de l'Internet et/ou d'infrastructures de télécommunication, piratage ou malware (virus, cryptolocker, DDoS, etc.) et problèmes de transport généraux).

- 16.3. Les situations précitées donnent à JUMIK le droit de demander la révision et/ou la suspension du contrat par simple notification écrite au Client, sans que la moindre indemnisation soit due ou puisse être due à ce dernier. Si la situation de force majeure et/ou hardship se prolonge au-delà de 2 mois, les parties ont le droit de résilier le contrat.

## 17. COMPENSATION (NETTING)

- 17.1. Conformément aux dispositions de la loi belge relative aux sûretés financières du 15 décembre 2004, JUMIK et le Client compensent automatiquement et de plein droit toutes leurs dettes actuelles et futures vis-à-vis l'un de l'autre. Cela signifie que dans la relation permanente entre JUMIK et le Client, seule subsiste toujours la plus importante créance par solde après la compensation automatique précitée.

## 18. NON-DÉBAUCHAGE DU PERSONNEL ET DE LA CLIENTÈLE

- 18.1. Il est interdit au Client de contracter directement ou indirectement avec un ou plusieurs préposés de JUMIK pendant la durée de la collaboration avec JUMIK, ainsi que 24 mois après la fin de cette collaboration, sous réserve de l'autorisation expresse, préalable et spécifique écrite de JUMIK à cette fin.
- 18.2. Le préjudice subi par JUMIK en cas d'infraction à l'art. 18.1 est fixé à 12 mois de rémunération brute moyenne du préposé débauché (calculé sur la période de 12 mois précédant le débauchage). Si le préposé est occupé depuis moins de 12 mois, ce préjudice s'élève à 6 mois de rémunération brute moyenne. Ces indemnités brutes ne comprennent pas les éventuelles charges patronales.

## 19. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

- 19.1. Tous les droits de propriété intellectuelle sur les marchandises et/ou services (y compris le matériel préparatoire, analyses, codes sources, projets, documentations, rapports, offres) appartiennent exclusivement à JUMIK.
- 19.2. Le Client ne peut pas copier ou utiliser à d'autres fins que celles prévues les données fournies par JUMIK (que ce soit par écrit, numériquement ou oralement), ni les montrer à des tiers, sauf avec l'autorisation écrite préalable de JUMIK ou dès que ces données sont tombées dans le domaine public. L'obligation de confidentialité reste valable après la fin du contrat entre JUMIK et le client, au moins jusqu'à ce que les données correspondantes, sans erreur du client, soient connues publiquement.
- 19.3. Le Client obtient exclusivement le droit d'utiliser les droits de propriété intellectuelle reposant sur les marchandises et/ou services aux fins visées lors de la conclusion du contrat. Le droit d'utilisation des droits de propriété intellectuelle octroyé au Client est non exclusif, non cessible à des tiers et (le cas échéant) non sous-licenciable. Les droits d'utilisation octroyés sont exclusivement utilisés à des fins personnelles par le client. Il est interdit au Client de transformer ou de commercialiser lui-même les marchandises et/ou services pour des tiers, sauf convention contraire.
- 19.4. Si les parties conviennent par écrit qu'un droit de propriété intellectuelle sera transféré au Client, ce transfert ne porte en rien atteinte au droit de JUMIK d'utiliser et/ou d'exploiter à d'autres fins, soit pour elle-même, soit pour des tiers et des clients, sans aucune restriction, les parties, principes généraux, idées, projets, interfaces, algorithmes, codes source, documentation, travaux, langages de programmation, protocoles, standards, etc. à la base de ce développement. Pour autant que nécessaire, JUMIK sera réputée

disposer d'une licence ou d'un autre droit à cet effet.

- 19.5. Si le contrat ne prévoit expressément aucune compétence à cette fin, JUMIK est autorisée à insérer des dispositions techniques en vue de la protection des marchandises et/ou services afin de pouvoir préserver ses droits ou une limitation d'usage convenue. Il est interdit au Client de supprimer ou de contourner de telles dispositions techniques.
- 19.6. Le Client garantit que les données fournies par lui n'enfreignent pas les droits de propriété intellectuelle de tiers et exonère JUMIK de tous les recours de tiers en la matière.
- 19.7. Toute infraction à cet article entraîne le paiement à JUMIK d'une indemnité forfaitaire égale à 30 % du prix du contrat, sans préjudice du droit à des indemnités plus importantes prouvées.
- 19.8. JUMIK décline en tout état de cause toute responsabilité vis-à-vis de tiers ou pour tout dommage découlant du non-respect de cet article par le Client.

## 20. CONFIDENTIALITÉ

- 20.1. Les parties veilleront à ce que toutes les données reçues de l'autre partie restent confidentielles, et s'abstiendront de divulguer ces données de quelque manière que ce soit, directement ou indirectement, en particulier, mais sans s'y limiter, les documents internes à l'entreprise qui se rapportent à des secrets d'affaires, des stratégies et des informations commerciales, l'identité du portefeuille de clients du Client, etc. Les données qualifiées de 'confidentielles' doivent, quoi qu'il en soit, être considérées comme des informations confidentielles.
- 20.2. Les parties prendront les accords contractuels nécessaires dans leur relation avec les préposés impliqués dans l'exécution du contrat pour que ces préposés soient liés par une même obligation de confidentialité.
- 20.3. La partie qui reçoit des données confidentielles ne les utilisera qu'aux fins pour lesquelles elles ont été communiquées.
- 20.4. Après la résiliation de leur relation contractuelle, les parties détruiront, d'une part, tous les documents et informations confidentiels reçus et continueront, d'autre part, de respecter l'obligation de confidentialité visée à l'art. 19 pour un délai de dix ans.

## 21. VIE PRIVÉE

- 21.1. JUMIK s'engage à traiter à tout moment de façon correcte et méticuleuse les données à caractère personnel d'un Client (potentiel), en conformité avec la législation sur le respect de la vie privée et les autres règlements en vigueur concernant le traitement des données à caractère personnel (en particulier, mais sans s'y limiter, le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE ; (ii) la Loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et (iii) la (future) législation belge concernant la mise en application du règlement précité).
- 21.2. Dans ce cadre, JUMIK fait office vis-à-vis du Client de responsable du traitement. Le Client accepte le traitement de ses données à caractère personnel par JUMIK en tant que responsable du traitement conformément à la déclaration de respect de la vie privée de JUMIK, publiée sur le site web <https://www.jumik.be/nl/privacy-policy>.

## 22. JURIDICTION ET DROIT APPLICABLE

- 22.1. Tous les litiges découlant de ces conditions ainsi que de tout autre contrat conclu entre JUMIK et le client sont du ressort exclusif des tribunaux de l'arrondissement où JUMIK possède son siège social.
- 22.2. Le droit belge s'applique.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES RELATIVES AU TRAITEMENT DES AMENDES

### 1. CHAMP D'APPLICATION

- 1.1. Les présentes conditions particulières ne s'appliquent qu'aux seules opérations de traitement des amendes proposées par JUMIK via le logiciel SaaS à la demande du client. Les conditions générales restent toujours applicables à titre complémentaire.

### 2. TRANSMISSION DES AMENDES

- 2.1. Le Client est tenu de transmettre les amendes à JUMIK en temps opportun et dans leur intégralité, comme stipulé par le présent article.
- 2.2. Si le Client a autorisé l'établissement d'un lien avec un service de traitement numérique des amendes, le Client communique les documents nécessaires à JUMIK afin que JUMIK puisse lui aussi accéder à la transmission numérique.
- 2.3. Si l'article 2.2 ne s'applique pas, l'amende est en principe envoyée par courrier postal au Client. Le Client doit dans ce cas transmettre à JUMIK une copie de l'amende au format PDF, via une adresse e-mail personnalisée attribuée par JUMIK. Les explications ou questions jointes à cet e-mail ne pourront faire l'objet d'aucun traitement par JUMIK. Elles doivent donc toujours être transmises via un e-mail séparé.
- 2.4. Sans préjudice de l'application des articles 2.2 et 2.3 des présentes conditions particulières, le Client s'engage à mettre, en temps utile, toutes les informations pertinentes à disposition dans ProPlanner. Cela implique notamment que le Client

aura communiqué le contrat en vigueur

- 2.5. au moment de l'infraction considérée, de même que le numéro de plaque d'immatriculation, et qu'il aura indiqué si l'amende doit être transmise ou refacturée.
- 2.6. Le Client s'engage à transmettre systématiquement l'amende et les informations nécessaires au plus tard dans les cinq (5) jours ouvrables avant la date d'échéance de l'amende, ou dans les cinq (5) jours ouvrables avant la date à laquelle la transmission du document doit être traitée.

### 3. RESPONSABILITÉ

- 3.1. Le Client est entièrement responsable de la transmission à JUMIK, en temps opportun et dans leur intégralité, des amendes et des informations complémentaires, comme stipulé à l'article 2 des présentes conditions particulières. Si l'amende n'a pas pu être traitée correctement et/ou en temps voulu par JUMIK (c'est-à-dire transférée ou refacturée) par suite d'une transmission incomplète, incorrecte ou tardive de l'amende et/ou des informations par le Client, le Client est toujours responsable de tous les dommages, frais et/ou augmentations qui en résultent.
- 3.2. En tout état de cause, si JUMIK a traité l'amende en temps opportun, le Client supportera tous les dommages, frais et/ou augmentations qui résulteraient du paiement tardif de l'amende.

## SERVICE LEVEL AGREEMENT

**1. CHAMP D'APPLICATION**

- 1.1. Le présent SLA s'applique à tous les logiciels (à l'exclusion explicite des logiciels développés spécialement pour le Client). Ce SLA est valable exclusivement pour les aspects des services expressément mentionnés.
- 1.2. Ce SLA ne s'applique pas aux Services relatifs aux logiciels hébergés sur un système IT du Client ('on premise') ni proposés par un tiers désigné par le Client.
- 1.3. Seule une assistance 'à distance' est fournie, c'est-à-dire l'offre d'une assistance à distance, soit par contact téléphonique, soit par contact via Internet).
- 1.4. Cette assistance ne sera fournie par JUMIK que pendant les heures ouvrables.

**2. NOTIFICATION D'INCIDENTS**

- 2.1. Le mode de notification des incidents par le Client est déterminé par JUMIK.
- 2.2. Le Client rapportera tout incident à JUMIK via les canaux ou le numéro d'assistance prévus à cet effet.
- 2.3. JUMIK peut déterminer dans le cadre d'un bon service que seul un individu ou seul un nombre limité de personnes du Client peut signaler des incidents à JUMIK.

**3. OBLIGATIONS DU CLIENT**

- 3.1. Afin de garantir autant que possible la continuité, le Client s'abstiendra de faire exécuter des travaux au Logiciel SaaS par un tiers fournisseur, sauf convention contraire entre les parties.
- 3.2. Pour l'exécution de l'assistance, le Client donnera à JUMIK, à la première demande de ce dernier, accès au logiciel et/ou aux infrastructures ainsi qu'aux données que JUMIK juge nécessaires à cette fin.
- 3.3. Le Client prêtera à JUMIK toute la collaboration nécessaire et requise pour l'exécution de l'assistance, en ce compris l'éventuelle cessation temporaire de l'utilisation du logiciel si JUMIK le juge nécessaire. Dans le cas d'une telle cessation, le Client ne peut prétendre à aucune forme d'indemnisation. On veillera toutefois à ce que de telles interruptions surviennent autant que possible en dehors des heures de travail.
- 3.4. L'assistance à fournir par JUMIK ne porte en aucun cas atteinte à la responsabilité du Client et de ses utilisateurs d'utiliser et de gérer le logiciel correctement et minutieusement, en bon père de famille.
- 3.5. Si un incident survient du fait que le Client ou son préposé n'a pas utilisé le logiciel correctement ou minutieusement, en particulier après avoir modifié des réglages au système, soit directement, soit indirectement (p. ex. par l'installation d'un logiciel corrompu), JUMIK répercutera sur le Client les surcoûts qu'elle a encourus pour avoir été contrainte d'offrir des services d'assistance.
- 3.6. En cas d'infraction à l'art. 3.5, JUMIK pourra suspendre ou résilier le présent contrat. JUMIK informera à cette fin toujours le Client au préalable de son intention.

**4. ÉTENDUE DES SERVICES DE MAINTENANCE**

- 4.1. JUMIK s'efforcera d'exécuter les services de maintenance avec soin et selon les règles de l'art. Tous les services de maintenance seront exécutés par JUMIK sur la base d'une obligation de moyens.
- 4.2. JUMIK pourra toujours apporter des modifications aux propriétés, fonctionnalités et au fonctionnement du logiciel et du système du Client en vue de leur maintenance, en particulier, mais sans s'y limiter, la mise à jour et/ou la mise à niveau du logiciel. Cela vaut en particulier pour l'installation de mises à niveau et patches de sécurité ou pour la mise à jour ou à niveau (le cas échéant contre paiement) de systèmes d'exploitation et/ou du logiciel qui ne sont plus soutenus par le fabricant pertinent ('fin de vie'). JUMIK en informera le Client en temps utile. Si le Client souhaite explicitement continuer à utiliser un logiciel en fin de vie, il en assumera tous les risques et responsabilités. Les éventuels frais liés à l'utilisation d'un logiciel en fin de vie sont en outre toujours à la charge du Client. Un logiciel en fin de vie ne peut jamais relever d'éventuels SLA ou autres garanties.

**5. TEMPS DE RÉACTION ET D'INTERVENTION**

- 5.1. JUMIK s'efforcera de garantir les délais de réaction et d'intervention suivants sur la base des niveaux d'incident suivants :

Niveau d'incident	Description
4	Le ou les préposés ne peu(ven)t plus travailler
3	Le ou les préposés ne peu(ven)t pas exécuter certaines fonctions importantes
2	Le ou les préposés ne peu(ven)t pas exécuter certaines fonctions moins importantes
1	Incident, mais le ou les préposés peu(ven)t encore travailler

- 5.2. Les niveaux d'incident donnent lieu aux catégories d'intervention suivantes, en fonction de l'impact de l'incident sur l'entreprise du Client :

Impact	Niv. d'incident 4	Niv. d'incident 3	Niv. d'incident 2	Niv. d'incident 1
Tous les utilisateurs	Cat. d'intervention 1	Cat. d'intervention 2	Cat. d'intervention 3	Cat. d'intervention 4
Part substantielle d'utilisateurs (>= 20 % du personnel)	Cat. d'intervention 2	Cat. d'intervention 3	Cat. d'intervention 4	Cat. d'intervention 4
Un seul ou quelques utilisateur(s)	Cat. d'intervention 3	Cat. d'intervention 4	Cat. d'intervention 4	Cat. d'intervention 5

Les délais de réaction et d'intervention indicatifs sur la base de ces catégories d'intervention sont :

Catégorie d'intervention	Délai de réaction (nombre d'heures pendant les heures ouvrables)	Délai d'intervention (nombre d'heures pendant les heures ouvrables)	Escalade	Statut rapport
1	< 30 min	< 6 heures (hors réinitialisation données/serveur)	s.o.	Toutes les heures
2	< 1 heure	< 8 heures	Après 2 heures → cat. d'int. 1	Toutes les 2 heures
3	< 2 heures	< 16 heures	Après 8 heures → cat. d'int. 2	Toutes les 4 heures
4	< 4 heures	< 24 heures	Sur rendez-vous	Sur rendez-vous
5	< 8 heures	< 48 heures	Sur rendez-vous	Sur rendez-vous

**6. UPTIME**

- 6.1. JUMIK s'efforcera toujours d'offrir un uptime de 98,00 % en ce qui concerne la disponibilité de ses logiciels SaaS dans l'heure ouvrable.

**7. BACK-UPS**

- 7.1. JUMIK fournira au Client les services de backup décrits ci-dessous. Si le logiciel est installé sur le serveur local du Client, JUMIK ne peut jamais fournir de services de backup, mais le Client est tenu de le faire.
- 7.2. Si le Client est confronté à un incident qui peut éventuellement nécessiter la restauration d'un backup, le Client le signalera dans les meilleurs délais à JUMIK. Le Client reconnaît qu'une notification rapide est primordiale pour éviter de perdre certains backups après le délai de conservation visé à l'art. 7.5.
- 7.3. JUMIK traitera et conservera le backup en bon père de famille, moyennant le respect des dispositions légales applicables.
- 7.4. Si JUMIK fait appel à un tiers pour la fourniture des services de backup, la responsabilité totale de JUMIK pour l'exécution des services de backup ne peut jamais dépasser la responsabilité totale de ce tiers à l'égard de JUMIK.
- 7.5. JUMIK procédera au backup des données du Client conformément aux modalités suivantes :

Fréquence	Période de backup	Emplacement	Délai de conservation
Chaque jour ouvrable	Backup total de la base de données	Serveur	2 jours
Chaque jour ouvrable	Backup total des fichiers	Stockage centre de données	30 jours
Chaque jour ouvrable	Backup total de la base de données	Stockage centre de données	30 jours
Hebdomadaire	Backup total de l'environnement du serveur	Stockage centre de données	90 jours

- 7.6. En cas de *reprise après sinistre*, JUMIK s'efforcera de restaurer un backup dans les délais suivants. Le délai d'attente entre la demande de JUMIK relative à la version du backup qui doit être restaurée et la réaction à celle-ci par le Client ne sera pas prise en considération pour le calcul de cette période.

Emplacement	Délai de restauration du backup
Serveur	1 jour ouvrable
Stockage centre de données	2 jours ouvrables